



PERSONALITI DAN HUBUNGANNYA DENGAN KETEGANGAN
DAN DAYA TINDAK KETEGANGAN

MOHD YUSRI MD DAUD

LATIHAN ILMIAH INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH
SARJANAMUDA SASTERA DENGAN KEPUJIAN

JABATAN PSIKOLOGI
FAKULTI SAINS KEMASYARAKATAN DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

BANGI

1989

Bilik Sumber
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Malaya

SYNOPSIS

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara personaliti dengan ketegangan dan personaliti dengan daya tindak terhadap ketegangan di kalangan para pekerja Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Kedah. Ia dijalankan ke atas 114 orang subjek dari tujuh bahagian perkhidmatan yang berbeza. Subjek dibahagikan kepada kumpulan mengikut jantina, tempoh perkhidmatan, kumpulan pekerjaan dan tahap pendidikan. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah secara berkong berstratifikasi, manakala alat-alat yang digunakan adalah soalselidik. Dengan menggunakan korelasi Pearson, keputusan menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara personaliti dengan ketegangan, tetapi terdapat hubungan positif yang signifikan antara personaliti dengan daya tindak. Dengan menggunakan ujian - t , keputusan menunjukkan tidak terdapat perbezaan ketegangan yang signifikan antara personaliti Type A dengan Type B, tetapi terdapat perbezaan yang signifikan antara personaliti Type A dan Type B dalam daya tindak. Selain daripada itu tidak terdapat perbezaan ketegangan dan daya tindak yang signifikan antara jantina. Analisis varians satu hala pula menunjukkan tidak terdapat perbezaan ketegangan dan daya tindak yang signifikan antara faktor tempoh perkhidmatan dan kumpulan pekerjaan kecuali pada faktor tahap pendidikan, di mana walaupun tidak terdapat perbezaan ketegangan yang signifikan, tetapi terdapat perbezaan daya tindak yang signifikan antara kumpulan tahap pendidikan yang berbeza itu.

SYNOPSIS

The purpose of this study was to examine the relationship between personality with stress and personality with the coping techniques used among workers at Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Kedah. The study was carried out on 114 subjects from seven different divisions. Subjects were divided into groups based on their sex, term of service, work group and education level. Subject were chosen using the random stratified sampling method, and questionnaires were used as measuring instrument. Using the Pearson Correlation, the result obtained showed no significant correlation between personality and stress, but there was a positive and significant correlation between personality and coping techniques. Using t - test, the result obtained showed no significant difference between Type A personality and Type B personality in stress, but there was a significant difference between Type A personality and Type B personality in the coping techniques used. There was no significant differences between sexes in the stress experienced and the coping techniques used. One-way analysis of variance showed no significant difference between terms of service and work groups in the stress experienced and coping techniques used, except among the education level groups where although there was no significant difference in the stress experienced, a significant difference was obtained between the groups in the coping techniques used.

KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN	i
SINOPSIS (Bahasa Malaysia)	ii
SINOPSIS (Bahasa Inggeris)	iii
KANDUNGAN	iv - vi
SENARAI RAJAH	vii - viii
SENARAI RAJAH	ix
SINGKATAN	x
 BAB 1: PENDAHULUAN	 1 - 43
Pengenalan	1
Permasalahan Kajian	19
Tujuan Kajian	20
Kesignifikanan Kajian	21
Ulasan Kajian Lepas	22
Kerangka Model	29
Definisi Konsep	34
Hipotesis Kajian	41
 BAB 2: METOD	 44 - 56
Pengenalan	44
Rekabentuk	44
Tempat Kajian	45
Pemilihan Sampel Kajian	46
Alat Kajian	47

Keesahan dan Kebolehpercayaan Alat Ukuran	49
Cara Mentadbirkan Kajian	53
Cara Pemberian Markat	53
Cara Menganalisis	56
BAB 3: KEPUTUSAN	57 - 77
Pendahuluan	57
Hubungan Di Antara Personaliti Dengan Ketegangan	57
Hubungan Di Antara Personaliti Dengan Daya Tindak Terhadap Ketegangan	59
Perbezaan Tahap Ketegangan Di Tempat Kerja Antara Faktor-faktor Moderator	63
Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Mengatasi/Mengurangkan Ketegangan Antara Faktor-faktor Moderator	67
Rumusan Keputusan Kajian	76
BAB 4: PERBINCANGAN	78 - 92
BAB 5: PENUTUP	93 - 99
Pendahuluan	93
Rumusan dan Implikasi Kajian	93
Masalah Kajian	97
Kelemahan Kajian	98
Saranan	98
SENARAI RUJUKAN	100 - 104

LAMPIRAN

- A: Alat Ukuran Personaliti
- B: Alat Ukuran Ketegangan
- C: Alat Ukuran Daya Tindak
- D: Borang Soalselidik

University of Malaya

SENARAI JADUAL

Halaman

1. Aspek-aspek Taburan Subjek	47
2. Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Personaliti Type	58
3. Ringkasan Ujian-t Dalam Menentukan Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Personaliti Type	59
4. Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Personaliti Type	61
5. Ringkasan Ujian-t Dalam Menentukan Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Personaliti Type	62
6. Perbezaan Tahap Ketegangan Berdasarkan Jantina	63
7. Ringkasan Ujian-t Dalam Menentukan Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Jantina	64
8. Perbezaan Tahap Ketegangan Berdasarkan Tempoh Lama Bekerja	64
9. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Tahap Ketegangan Antara Tempoh Lama Bekerja	65
10. Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Kumpulan Pekerjaan	65
11. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Tahap Ketegangan Antara Kumpulan Pekerjaan	66
12. Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Taraf Pelajaran Terakhir	66
13. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Tahap Ketegangan Antara Taraf Pelajaran Terakhir	67
14. Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Jantina	67
15. Ringkasan Ujian-t Dalam Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Jantina	68
16. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Sokongan Sosial Antara Tempoh Lama Bekerja	69

	Halaman
17. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Paliatif Antara Tempoh Lama Bekerja	69
18. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Secara Langsung Antara Tempoh Lama Bekerja	69
19. Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Tempoh Lama Bekerja	70
20. Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Kumpulan Pekerjaan	71
21. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Sokongan Sosial Antara Kumpulan Pekerjaan	71
22. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Paliatif Antara Kumpulan Pekerjaan	72
23. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Secara Langsung Antara Kumpulan Pekerjaan	72
24. Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Taraf Pelajaran Terakhir	73
25. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Sokongan Sosial Antara Tahap Pelajaran Terakhir	74
26. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Paliatif Antara Taraf Pelajaran Terakhir	75
27. Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Secara Langsung Antara Taraf Pelajaran Terakhir	75

SENARAI KASAM

	Halaman
1. Sifat-sifat dan Reaksi Terhadap Ketegangan Kerja	11
2. Model Hubungan Antara Personaliti, Ketegangan dan Daya Tindak	33
3. Model Personaliti	35
4. Model Ketegangan Kerja	38
5. Model Daya Tindak	39

x

SINGKATAN

PPTGNK - Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Kedah

University of Malaya

BAB I

PENDAHULUAN

Pengenalan

Kita sering ternampak pemandu pemandu kenderaan dalam keadaan marah marah apabila terperangkap dalam keadaan kesesakan lalulintas di bawah cuaca panas di tengah tengah kesibukan kota terutamanya ketika terlanjut berlakunya kemalangan atau kecelakaan. Remaja yang kehilangan kekasih hingga terpaksa menerima rawatan pakar setelah didapati mengalami ketegangan emosi.

Keadaan ini dianggap sebagai satu gerakbalas 'menghadapi atau menghindari' di mana ianya merupakan reaksi fizikal dan fisiologikal individu terhadap sesuatu situasi yang tidak dijangkakan. Justeru itu situasi yang tidak diramalkan ini akan mewujudkan suasana ketegangan kepada individu itu sendiri dan terpaksa bertindak serta berhadapan dengan situasi tersebut sama ada secara menghadapinya ataupun menghindarinya. Gerakbalas 'menghadapi atau menghindari' ini melibatkan pelepasan glukos ke dalam darah bagi menyediakan tenaga tambahan dan peningkatan kepada tekanan darah serta degupan jantung agar darah yang lebih dapat disediakan kepada otot-otot tertentu (Secretary Monthly, March/April, 1984).

Sindrom 'menghadapi atau menghindari' ini merupakan penjelasan saintifik yang pertama oleh Cannon pada tahun 1920 an mengenai tindakbalas organisma terhadap stressors (Rathus, 1984).

Di dalam masyarakat moden sekarang ini, kebanyakan situasi ketegangan ini adalah lebih abstrak dan sukar difahami. Ini jelas di mana setiap kejadian ketegangan itu seringkali dikaitkan dengan beberapa situasi yang mungkin positif ataupun negatif. Akan tetapi berdasarkan kajian-kajian lepas, didapati ianya sentiasa ditumpukan kepada situasi-situasi yang negatif sahaja. Kesan-kesan daripada ketegangan ini dapat dilihat berdasarkan kepada tiga kategori perubahan, iaitu:

- a. Fisiologikal.
- b. Psikologikal.
- c. Tingkahlaku.

Berdasarkan kepada pendekatan-pendekatan tersebut, kajian yang telah dijalankan oleh Russek (1965) telah memperlihatkan bahawa ada tanda-tanda perubahan fisiologikal hasil daripada kesan-kesan ketegangan itu sendiri. Penemuan ini selaras dengan gambaran yang telah dinyatakan oleh Margolis, Kroes dan Quinn (1974) mengenai hubungan ketegangan dengan tanda-tanda ketegangan". Mereka menjelaskan bahawa setiap ketegangan itu seringkali membawa kepada lima bentuk situasi iaitu kesan daripada tekanan yang dialami.

- i. Kebimbangan.
- ii. Gerakbalas psikologikal yang kronik (seperti kesugulan).
- iii. Perubahan fisiologikal (seperti perubahan tekanan darah dan tahap-tahap catecholoamine).
- iv. Penyakit-penyakit fizikal (seperti sakit jantung dan ulser).
- v. Perubahan dalam prestasi kerja.

Memandangkan pengkajian ini berdasarkan kepada iklim pekerjaan, maka dalam menilai ketegangan di tempat kerja, ianya bolehlah dikonsepsikan kepada 3 perkara utama, iaitu:

- a. Peluang (opportunity), yang merupakan satu situasi yang dinamik di mana individu mungkin memperoleh atau melakukan apa yang diinginya. Ianya boleh dikaitkan dengan sokongan, iaitu sesuatu yang membantu seseorang pekerja secara positif dalam menjalani tugasnya.
- b. Halangan (constrain), yang merupakan situasi yang dinamik yang mungkin menghalang seseorang pekerja memperoleh atau melakukan apa yang diinginkan.
- c. Tuntutan (demand), iaitu satu situasi yang dinamik yang mana keinginan kepada sesuatu objektif/matlamat perlu dipenuhi atau diperolehi.

Brief, Schuler dan Sell (1981) menyatakan bahawa ketegangan yang berlaku keatas seseorang pekerja itu boleh dikaitkan dengan mana-mana situasi sama ada tidak mempunyai peluang serta sokongan, mengalami pelbagai halangan ataupun menghadapi terlalu banyak tuntutan yang perlu ditunaikan. Malah mereka juga menegaskan bahawa sumber-sumber umum yang sering mendatangkan ketegangan di tempat kerja ialah:

1. Kualiti peranan hubungan (misalnya hubungan interpersonal).
2. Tuntutan-tuntutan kerja.

3. Situasi-situasi kerja (seperti sifat dan proses organisasi, keadaan kerja).

4. Sifat dan keperluan individu.

Manakala Schermerhon, Hunt dan Osborn (1985) pula menganggap stressor yang berhubung dengan pekerjaan merupakan ketegangan dari segi:

- a. Konflik peranan seseorang.
- b. Konflik peranan intrasenders.
- c. Konflik peranan intersenders.
- d. Konflik peranan luaran.
- e. Peranan beban kerja.

Selain daripada itu Khan, Quinn, Snoek dan Rosenthal (1964) serta House dan Rizzo (1974) menegaskan bahawa konflik peranan (role conflict) dan kesamaran peranan (role ambiguity) merupakan pembolehubah yang sering membawa kepada ketegangan di tempat kerja.

Perkara ini telah mendapat perhatian Cummings dan Dunham (1980) di mana mereka menganggap topik mengenai pola tingkahlaku organisasi merupakan satu bidang psikologi yang penting dan perlu diberi perhatian. Ini adalah kerana ianya berhubung rapat antara situasi-situasi ketegangan yang mungkin wujud di tempat kerja dengan personaliti para pekerja itu sendiri. Personaliti yang berbeza dikatakan memperlihatkan tahap ketegangan yang berbeza juga.

Manusia dikatakan mempunyai dua jenis personaliti, iaitu 'public personality' dan 'personal personality' (Hall dan Lindzey, 1967). Pelbagai cara telah digunakan oleh ahli-ahli psikologi dalam

memberi makna kepada perkataan personaliti ini di mana ada yang mengatakan bahawa ianya merupakan satu cara gaya hidup (life style) dan ada yang menggambarkan sebagai satu keseluruhan tingkahlaku manusia. Akan tetapi jika dilihat secara khusus mengenai personaliti ini, didapati wujud dua bentuk personaliti Type, iaitu Type A dan Type B yang mana pola-pola tingkahlaku antara keduanya adalah berbeza sama sekali (Friedman dan Rosenman, 1974).

Pola tingkahlaku personaliti Type A sering dianggap sebagai satu sifat yang penting dalam pekerjaan serta hubungannya dengan kepuasan hidup yang lain. Malah selain daripada itu ianya juga merupakan penyebab utama kepada berlakunya ketegangan kerja bagi mereka yang bekerja. Ini adalah kerana mereka mudah mengidapi pelbagai jenis penyakit yang pada kebiasaannya berkait rapat dengan ketegangan yang dialami dan juga dipengaruhi oleh cara bagaimana mereka cuba mengatasi ketegangan tersebut (Glass, 1977).

Ini jelas seperti yang telah dinyatakan oleh Zyzanski dan Jenkins (1970) mengenai mereka yang berpola tingkahlaku Type A yang sering kali dikaitkan dengan "coronary heart disease" (CHD). Selain daripada itu, Benson (1975) menyatakan bahawa ketegangan yang kronik yang dialami oleh mereka yang berpersonaliti Type A boleh membawa kepada berlakunya beberapa masalah psikosomatik dan psikofisiologikal seperti peningkatan tekanan darah ataupun hypertension. Penyakit ini sering menyebabkan berlakunya penyakit-penyakit lain seperti arteriosclerosis (pengerasan dan penebalan arteri daripada jantung), lumpuh dan menyebabkan buah pinggang tidak dapat berfungsi.

Manakala Selye (1976) pula menyatakan bahawa ketegangan yang kronik yang sering dialami oleh mereka yang berpola tingkahlaku Type A mungkin membawa kepada berlakunya pelbagai penyakit radang seperti arthritis, kesugulan sebelum kedatangan haidh, penyakit-penyakit pencernaan seperti colitis, dan juga penyakit-penyakit metabolik seperti penyakit kencing manis serta hypoglycemia iaitu penyakit metabolik yang disebabkan oleh tahap kandungan gula yang rendah dalam darah.

Justeru itu berdasarkan kepada hubungan antara suasana persekitaran ketegangan di tempat kerja dengan penyakit-penyakit tertentu itu, ramai pengkaji berpendapat bahawa para pekerja yang berpersonaliti Type A mudah mengidapi penyakit ketegangan daripada mereka yang berada dalam kategori Type B. Ini adalah kerana individu yang berpersonaliti Type A lebih sensitif terhadap keadaan ketegangan di tempat kerja (job stress) daripada mereka yang berpersonaliti Type B (McLean, 1985).

Hal yang sedemikian wujud disebabkan pola-pola tingkahlaku Type A mempunyai ciri-ciri yang berbeza daripada mereka yang ber Type B. Friedman dan Rosenman (1974) serta Brief et al. (1981) melihat perbezaan pola tingkahlaku ini berdasarkan kepada action-emotion, yang mana mereka berpendapat bahawa pola tingkahlaku Type A merupakan satu gaya hidup yang terhasil daripada corak tingkahlaku dan emosi seseorang individu itu. Mereka mengidentifikasi individu-individu yang bertingkahlaku Type B sebagai orang yang tenang dan lebih bersedia daripada mereka yang

berType A dalam menghadapi sesuatu perkara. Mereka lebih suka melihat dan berfikir mengenai sesuatu perkara itu, iaitu mengambil masa untuk berfikir sebelum membuat keputusan dan merasakan tidak perlu terburu-buru. Friedman dan Rosenman (1974) juga berpendapat bahawa individu Type A pada zahirnya merupakan mereka yang berkeyakinan pada diri sendiri dan tidak pernah berpuas hati dengan status tahap pencapaian yang diperolehi.

Selain daripada itu mereka yang berpersonaliti Type A dikatakan sebagai seorang yang tegas, pentingkan persaingan, suka terlibat dalam pekerjaan, kurang sabar serta gemar kepada suasana yang sibuk dan aktif. Sikap-sikap sedemikian mudah mendatangkan ketegangan kepada mereka yang berpola tingkahlaku Type A jika berlaku sebarang halangan dalam melaksanakan tugas pekerjaan mereka.

Ini jelas sekali sepertimana pendapat Brief et al. (1981) yang menegaskan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A sangat mementingkan masa, iaitu suka ataupun cuba menyelesaikan sesuatu masalah (tugas) dalam jangka masa yang pendek. Selain daripada itu mereka juga suka bersaing untuk memperolehi sesuatu, agresif serta pemaarah, mahukan kesempurnaan, merasakan diri bertanggungjawab dalam menghadapi sesuatu cabaran, berusaha bersungguh-sungguh untuk mendapatkan sesuatu dan terlalu berhati-hati.

Manakala Strahan (1981) pula menyatakan bahawa mereka yang bertingkahtaku Type A merupakan mereka yang tangkas dan pada kebiasaannya awal pada sesuatu tujuan. Selain daripada itu Brunson dan Matthews (1982) pula melihat mereka sebagai orang yang makan, berjalan dan bercakap dengan cepat, mudah marah apabila berlaku sesuatu halangan, mengkritik diri sendiri apabila berlaku kegagalan dalam sesuatu tugas, bersikap suka memberi arahan dan sentiasa merasa tertekan.

Berdasarkan kepada perbezaan yang diperlihatkan oleh McLean (1985) antara kedua-dua pola tingkahtaku itu, didapati individu-individu Type A seringkali menidakkan perasaan letih untuk meneruskan sesuatu tugas. Malah mereka gemar membuat sesuatu kerja itu secara bersendirian. Mereka juga tidak gemar ataupun kurang melakukan gerakan jasmani (seperti bersukan), tetapi suka merantau kerana menganggapnya sebahagian daripada tugas. Mereka merasakan bahawa tugas pekerjaan itu sebagai sesuatu yang penting dan berharga sehingga menyebabkan mereka sering merasa risau dengan kualiti dan tanggungjawab pekerjaan mereka itu.

Yarnold dan Grimm (1982) pula menyatakan bahawa mereka yang berpola tingkahtaku Type A serius dalam pekerjaan serta bekerja dalam kadar yang cepat. Berdasarkan pada etika kerja seperti itulah Glass (1977) melihat mereka yang berpersonaliti Type A sebagai mereka yang lazimnya memperolehi taraf serta pendapatan yang tinggi daripada mereka yang berada dalam kategori Type B. Manakala Schermerhon et al. (1985) pula berpendapat bahawa sedemikian wujud kerana individu yang bertingkahtaku Type A merasa

bersalah apabila berehat. Walaupun taraf dan pendapatan yang dimiliki oleh mereka adalah tinggi, tetapi mereka tidak mempunyai masa untuk menikmati keseronokan hidup.

Selain daripada itu didapati juga beberapa trait personaliti lain yang berkaitan dengan pola-pola tingkahlaku Type A dan Type B. Brief et al. (1981) telah menyatakan bahawa mereka yang introvert secara amnya lebih sensitif terhadap persekitaran mereka dan bertindakbalas secara negatif kepada rangsangan yang kuat. Wilson (dlm. Rathus, 1984) dalam hasil kajiannya memperlihatkan bahawa mereka yang introvert akan bertindakbalas secara negatif terhadap ketegangan kerja berbanding dengan mereka yang extrovert. Malah mereka yang introvert yang mengalami ketegangan kerja mengurangkan hubungan dengan orang lain dan dilihat oleh orang lain sebagai tidak suka bergaul dan terlalu berdikari. Hal yang sedemikian menunjukkan bahawa mereka yang introvert sering mengalami tahap ketegangan yang tinggi (Brief et al. 1981).

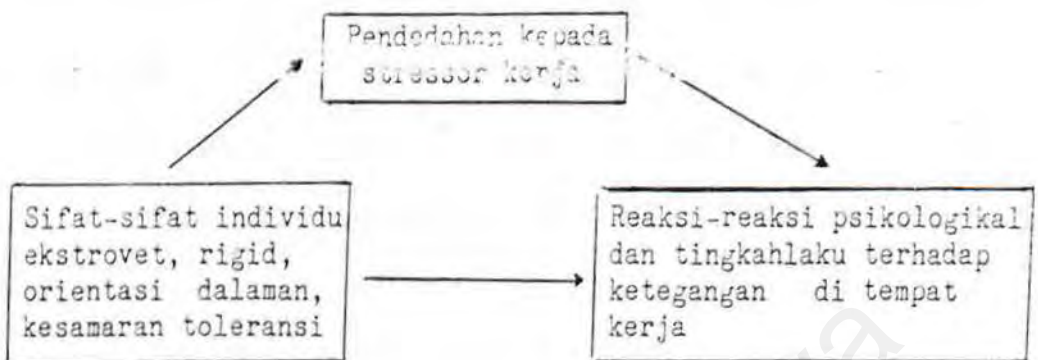
Selain daripada itu (Rofe, 1984) menyatakan bahawa wujud pola-pola tingkahlaku repressor dan sensitizer di mana perbezaan utama antara kedua-duanya adalah berdasarkan kepada cara bertindakbalas terhadap rangsangan-rangsangan ketegangan. Mereka yang repressor cuba mengawal, menolak serta menghindari dari rangsangan ketegangan dengan cara menghindari daripada melihat, bercakap serta memikirkan mengenai rangsangan tersebut, manakala mereka yang sensitizer memperlihatkan pula tingkahlaku yang sebaliknya. Dalam lain

perkataan mereka yang sensitizer mengalami tahap kebimbangan yang tinggi daripada mereka yang repressor.

Dengan itu ternyata bahawa mereka yang berpersonaliti Type A akan sentiasa menghadapi tahap ketegangan yang tinggi serta bertindak dengan cara yang berbeza dalam menghadapi sesuatu ketegangan daripada mereka yang berpersonaliti Type B.

Dengan itu jelaslah bahawa mereka yang mempunyai personaliti Type A seperti yang telah dinyatakan itu mudah mengalami ketegangan serta mengidapi pelbagai jenis penyakit kesan daripada ketegangan itu sendiri. Ini bertepatan sekali dengan kenyataan Davison dan Neale (1982) yang menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara ketegangan dengan pengaruh biologiikal serta perbezaan psikologiikal dikalangan individu.

Justeru itu ternyata wujud pelbagai pola tingkahlaku serta cara untuk mengatasi sesuatu ketegangan kerana pola-pola tingkahlaku yang berbeza akan memperlihatkan cara gaya tindakbalas yang berbeza juga terhadap sesuatu stressor ketegangan. Ini dapat digambarkan berdasarkan kepada Rajah 1 di bawah:-



Rajah 1 : Sifat-sifat dan reaksi terhadap ketegangan kerja.

Sumber : Brief, Schuler dan Sell (1981), hal. 98.

Tahap ketidakselesaian yang berbeza ini akan menampilkan cara daya tindak yang pelbagai di kalangan pekerja sama ada yang berpersonaliti Type A ataupun Type B. Kebanyakan teknik atau cara daya tindak terhadap ketegangan pada hakikatnya berbentuk "menangkis", iaitu untuk mengurangkan rasa tidak selesa kesan daripada stressor secara serta-merta. Namun begitu ianya mungkin mendatangkan beberapa kesan sama ada positif ataupun negatif kepada seseorang pekerja itu sendiri, organisasi pekerjaannya dan juga kepada masyarakat.

Rathus (1984) menyatakan terdapat dua cara daya tindak dalam menghadapi sesuatu situasi ketegangan, iaitu secara:

1. Daya tindak bertahan (defensive coping).
2. Daya tindak secara langsung (direct/active action).

Daya tindak bertahan adalah menyediakan masa mengatur pemikiran untuk mengatasi masalah ketegangan. Tetapi individu tidak menghadapinya dengan sumber-sumber ketegangan ataupun memperbaiki keberkesanan gerakbalas terhadap ketegangan. Dalam jangka masa panjang, metod-metod daya tindak bertahan boleh mendatangkan kemudharatan jika tidak menggunakan peluang-peluang yang sedia ada dalam mencari cara-cara yang lebih aktif untuk daya tindak.

Metod-metod daya tindak bertahan ini adalah seperti pengambilan minuman keras dan dadah, bertindak secara rasional, bertindak mengikut perancangan, projeksi, menggunakan kepintaran, menolak ke tepi masalah ketegangan, sublimasi, penarikan diri, berkhayal (berfantasi) dan sebagainya. Dari sini jelas menunjukkan bahawa daya tindak bertahan cuba mengurangkan kesan yang segera dari stressor.

Daya tindak secara langsung pula merupakan tingkahlaku yang berbentuk kognitif dan tindakbalas emosi. Ianya meliputi pengawalan dalam menghadapi persekitaran untuk mengubah atau menghapuskan sumber-sumber ketegangan. Bandura (1982) menjelaskan bahawa perasaan terhadap keupayaan diri merupakan persepsi terhadap kemampuan diri untuk membawa kepada perubahan yang mempengaruhi tingkahlaku, pola pemikiran serta emosi. Mereka yang merasakan diri mereka mampu berdaya tindak dengan ketegangan (seperti

mempunyai keinginan diri ataupun kawalan dalaman), kurang diganggu oleh ketegangan dan lebih berkesan dalam pencapaian prestasi.

Lazarus (1966, 1976) juga telah memberikan dua kategori daya tindak terhadap ketegangan ini, iaitu:

1. Secara langsung (direct action).
2. Paliatif (palliation).

Daya tindak secara langsung merupakan strategi-strategi tingkahlaku personal yang cuba untuk menghadapi ketegangan dengan mengubah hubungan yang mengganggu dalam persekitaran. Dalam lain perkataan, daya tindak cara ini menumpukan kepada sumber-sumber ketegangan.

Secara umumnya daya tindak secara langsung ini dibahagikan kepada beberapa cara, iaitu:

- a. Bersedia menghadapi ancaman (preparing against harm).

Biasanya didahului dengan pendedahan kepada ketegangan kerja yang tinggi yang akan muncul pada masa akan datang. Misalnya pemberitahuan awal mengenai pertukaran kerja, kenaikan pangkat dan pemberhentian kerja, yang mana sebelum bertindak sesuatu, seseorang itu mungkin mencari jalan untuk menghadapi serta melaksanakan alternatif yang sesuai.

b. Agresif (aggression attack).

Merupakan tindakan pembalasan keatas orang lain, yaitu orang di tempat kerja ataupun tidak. Ianya merupakan cara yang terakhir oleh seseorang agresor setelah tidak terdapat cara lain yang lebih sesuai untuk mengatasi ketegangan. Pada kelazimannya tindakan agresif ini merupakan sesuatu tindakan yang mendatangkan kesan yang negatif.

c. Mengelak (avoidance).

Dipanggil juga sebagai escaping coping. Ia berlaku di bawah beberapa keadaan yang sama dengan gerakbalas agresif. Pengelakkan biasanya berlaku dengan kombinasi perasaan takut apabila :

- sumber ketegangan telah ditaksirkan, diketahui ataupun ditetapkan.
- sumber ketegangan dinilai sebagai terlalu kuat dan hanya dapat dihadapi dengan cara pengelakan saja.
- persekitaran kerja yang memaksa kepada pengelakkan (iaitu norma-norma sosial atau lain-lain sokongan adalah lemah atau tidak wujud).
- nilai-nilai dan kepercayaan seseorang terhadap pengelakkan adalah lemah atau tidak wujud.

d. Tidak berkemampuan dan kaku (apathy and inaction)

Merupakan pola yang tidak berkemampuan dan tidak aktif, di mana ketiadaan dorongan untuk bertindak terhadap ketegangan disebabkan tidak ada alternatif lain yang dirasakan.

Daya tindak paliatif pula merupakan tindakan-tindakan untuk mengurangi, menghapus ataupun menghadapi akibat-akibat daripada ketegangan. Dalam lain perkataan, ianya menumpukan kepada mencari keselesaan dari tanda-tanda ketegangan. Bentuk daya tindak paliatif ini wujud dalam dua cara:

a. Cara tanda-pengarahan (symptom-directed mode).

Merupakan cara yang berorientasikan fisiologikal untuk mengurangkan gangguan yang berhubungan dengan ketegangan kerja, dan ianya termasuklah juga penggunaan alkohol, tranquilizer dan sedatif (iaitu dianggap sebagai kesan yang negatif daripada ketegangan kerja). Selain daripada itu, cara ini juga meliputi beberapa teknik peraturan yang positif seperti melakukan latihan-latihan merehatkan otot-otot, menenangkan fikiran dan juga mententeramkan perasaan.

b. Cara intrapsikik (intrapsychic mode).

Iaitu merupakan tindakan-tindakan dalam bentuk mekanisme pertahanan yang dianggap juga sebagai kesan-kesan yang negatif daripada ketegangan.

Dalam cara daya tindak paliatif ini terdapat beberapa teknik pengrehatan (relaxation techniques) yang sering dilakukan oleh individu-individu yang mengalami ketegangan. Teknik-teknik ini perlu dipelajari serta diberi latihan. Malah ia merupakan sesuatu yang mesti dibiarkan berlaku dan seringkali digambarkan sebagai situasi letting go. (Secretary Monthly, March/April, 1984).

Menurut Brief et al. (1981) antara teknik-teknik pengrehatan yang dimaksudkan adalah seperti :

1. Meditasi, iaitu melibatkan penumpuan kepada satu perkataan, objek ataupun idea dan pada waktu yang sama mengekalkan pengrehatan. Secara umumnya ada tiga bentuk meditasi iaitu meditasi Trancendental, teknik Benson dan meditasi Piawaian Klinikal yang mana kesemuanya menumpukan kepada komponen-komponen kognitif untuk mengatasi ketegangan.
2. Biofeedback, iaitu melalui pengukuran secara elektronik di mana ukuran ini memberitahu individu bagaimana proses badan beroperasi (seperti kadar denyutan jantung) dan ianya juga dapat membantu keadaan dalaman seseorang individu. Teknik biofeedback ini mengandungi beberapa bentuk pengrehatan iaitu:
 - a. pengrehatan progresif (progressive relaxation), yang menumpukan kepada ketegangan otot.
 - b. pernafasan diaphragma (diaphragmatic breathing), yang

3. Latihan Autogenik (autogenic training).

Tanya merupakan bentuk penglihatan badan seperti berbaring dan duduk sambil menenangkan pikiran.

Selain daripada itu terdapat juga beberapa cara daya tindak yang berbentuk terapi/rawatan yang mungkin kurang dan tidak terdapat di negara ini, seperti teknik-teknik rawatan psikodinamik yang menolong individu-individu agar memahami dan mengubah cara permasalahan dalam kehidupan dan bagaimana hendak bertindak. Manakala rawatan tingkahlaku pula bertujuan memulihkan tingkahlaku (modifikasi tingkahlaku) dengan memperkembangkan strategi-strategi daya tindak. Dalam lain perkataan, mengulangi semula gerakbalas tingkahlaku yang dipelajari dan pernah dilaksanakan dahulu dalam situasi pengalaman yang tidak menyenangkan yang berbeza (Brief et al. 1981).

Sokongan Sosial (social support)

Sokongan sosial juga boleh dianggap sebagai salah satu daya tindak untuk mengatasi ketegangan di tempat kerja. Merem, Levesque dan Cornhill (1980) menyatakan bahawa kedua-dua manusia dan haiwan yang memperoleh sokongan sosial yang sedikit akan kurang berkemampuan untuk berdaya tindak terhadap ketegangan. Justeru itu pemberi sokongan sosial bolehlah dikatakan sebagai orang yang suka menolong, sudah dilakuti, boleh dipercayai, bekerjasama dan bersikap terbuka terhadap orang lain.

Dalam lain perkataan mereka merupakan orang yang boleh diharapkan mendapat pertolongan, iaitu sama ada di tempat kerja ataupun tidak. Rangkaian-rangkaian di tempat kerja adalah seperti orang bawahan, rakan sekerja dan juga orang atasan, manakala rangkaian yang bukan dari tempat kerja adalah seperti rakan-rakan, jiran dan juga ahli-ahli keluarga.

Sokongan kepada harga diri merupakan sesuatu yang penting bagi seseorang individu berpuan hati. Rakan sekerja yang baik membantu dan menolong dapat membentuk hubungan interpersonal yang baik, manakala penyelia ataupun majikan yang empathy merupakan sokongan kepada harga diri. Secara umumnya sokongan yang sedemikian akan membuatkan seseorang pekerja itu merasa lebih positif terhadap diri dan juga pekerjaannya (Sarason, 1981).

Dengan itu dapatlah dikatakan bahawa mendapat sokongan sosial merupakan satu cara untuk bertindak terhadap ketegangan serta membuat penyesuaian terhadap perubahan-perubahan tertentu. Tanpa sokongan sosial, ianya mungkin membawa kepada kesan yang negatif kepada setiap individu pekerja yang mengalami sesuatu ketegangan di tempat kerjanya.

Justeru itu jelaslah sepertimana yang dinyatakan oleh Pearlin dan Schooler (1978) bahawa lebih banyak cara daya tindak seseorang individu itu, maka lebih banyak perlindungan yang diperolehi oleh mereka. Memandangkan terdapat pelbagai cara daya tindak yang boleh diterima ataupun diabaikan, maka sudah pasti wujud perbezaan daya tindak antara seorang pekerja dengan pekerja yang lain dalam

menghadapi sesuatu ketegangan itu. Hal yang sedemikian adalah jelas sepertimana kajian yang telah dijalankan oleh Caplan, Cobb dan French (1975).

Permasalahan Kajian

Berdasarkan kepada pendapat Ahmad Madhzan Ayob (1983) mengenai makna permasalahan ini, didapati sesuatu problematic situation itu merupakan penggerak kepada seseorang individu untuk mencari cara penyelesaian yang tertentu terhadap sesuatu masalah itu. Justeru itu dapatlah dikatakan bahawa permasalahan kajian merupakan suatu bentuk rangsangan intelektual yang memerlukan gerakbalas dalam bentuk jawapan yang saintifik.

Dengan itu, permasalahan kajian ini adalah untuk melihat:

1. Adakah wujud pola personaliti tertentu di kalangan pekerja?
2. Jika ianya wujud, adakah pola personaliti itu ada kaitannya dengan ketegangan di tempat kerja?
3. Apakah situasi-situasi kerja (stressor) yang menyebabkan berlakunya ketegangan?
4. Bagaimanakah pola-pola tingkahlaku personaliti tertentu itu bertindak terhadap ketegangan yang wujud?
5. Teknik daya tindak yang bagaimanakah yang sering digunakan untuk mengatasi ketegangan di kalangan personaliti Type yang berbeza?
6. Adakah wujud perbezaan tahap ketegangan di antara para pekerja berdasarkan faktor jantina, tempoh lama bekerja, taraf pendidikan dan kumpulan pekerjaan?

7. Teknik daya tindak (sokongan sosial, paliatif dan secara langsung) yang bagaimanakah yang diperlihatkan di kalangan para pekerja berdasarkan faktor jantina, tempoh lama bekerja, taraf pendidikan terakhir dan kumpulan pekerjaan?

Tujuan/Matlamat Kajian

Tema utama sesuatu kajian merupakan matlamat/tujuan kajian yang hendak dijalankan oleh seseorang pengkaji dan senarai tujuan-tujuan kajian yang dimaksudkan adalah seperti di bawah.

Matlamat asas kajian ini adalah:

1. Melihat sama ada terdapat perbezaan personaliti Type di kalangan pekerja dan sama ada perbezaan personaliti Type itu mempunyai hubungan dengan tahap ketegangan kerja.
2. Melihat sama ada terdapat hubungan di antara personaliti Type individu yang berbeza dengan tiga bentuk daya tindak dari segi kekerapan penggunaannya dalam mengadapi ketegangan.

Matlamat sampingan kajian ini adalah:

- (a) Melihat pola-pola personaliti (Type A dan Type B) yang wujud di kalangan pekerja.
- (b) Melihat tahap ketegangan yang wujud berdasarkan pola-pola tingkahlaku personaliti (Type A dan Type B) di kalangan para pekerja.
- (c) Melihat tahap-tahap ketegangan yang wujud berdasarkan faktor jantina, tempoh lama bekerja, taraf pendidikan dan kumpulan/kategori pekerjaan.

- (d) Melihat strategi mereka yang berpersonaliti Type A dan Type B menggunakan teknik-teknik daya tindak (secara langsung, paliatif dan sokongan sosial) ketika menghadapi ketegangan.
- (e) Melihat kekerapan teknik-teknik daya tindak yang digunakan oleh para pekerja dalam mengatasi ketegangan berdasarkan jantina, tempoh lama bekerja, taraf pendidikan serta kumpulan pekerjaan.

Kesignifikan kajian

Kajian ini dilakukan sebagai usaha untuk menambah serta mengembangkan lagi pengetahuan mengenai masalah ketegangan di tempat kerja terutamanya di sektor awam. Hal ini dirasakan perlu diketahui untuk melihat sama ada usaha-usaha kerajaan selama ini telah membebaskan para pekerja ataupun tidak setelah menjalankan perubahan memperbaiki sistem pentadbiran awam dengan menggunakan teknik-teknik pengurusan moden bagi meningkatkan kecekapan dan produktiviti (daya pengeluaran) di semua Kementerian dan Jabatan.

Dengan itu segala maklumat dari hasil kajian diharapkan dapat membantu pihak-pihak organisasi tertentu (khususnya pentadbiran awam) untuk mengatasi masalah ketegangan di kalangan para pekerja yang mempunyai pelbagai pola personaliti terutamanya mereka yang berpersonaliti Type A. Ini adalah kerana jika didapati teknik/cara daya tindak tertentu yang sesuai yang dapat mengurang atau mengatasi masalah ketegangan kerja, maka perlulah pihak pengurusan mengambil inisiatif untuk mengajar, melatih ataupun memberitahu kepada

para pekerjaanya mengenai betapa penting dan perlunya cara berdaya tindak yang sesuai melalui kursus-kursus ataupun bengkel-bengkel khas. Ini adalah kerana penggunaan teknik-teknik daya tindak yang sesuai dan berkesan tidak akan menjejaskan kesihatan para pekerja dan juga organisasi itu sendiri.

Dengan itu diharapkan kajian ini dapat merangsangkan kepada kajian tempatan yang selanjutnya mengenai aspek-aspek ini.

Ulasan Kajian Lepas

Setakat mana yang didapati oleh pengkaji, belum terdapat lagi kajian dalam negeri yang khusus yang telah dijalankan mengenai hubungan antara personaliti dengan ketegangan dan daya tindak terhadap ketegangan ini. Walaupun terdapat beberapa kajian yang mengkaji berkenaan dengan personaliti dan ketegangan ini, namun begitu pengkajian-pengkajian itu lebih menumpukan kepada skop ataupun faktor-faktor lain seperti hubungannya dengan gaya kepimpinan, kepuasan kerja dan produktiviti, motivasi serta beberapa aspek psikologi yang lain. Malah pengkajian-pengkajian lepas tidak membezakan antara pola personaliti Type A dan Type B serta bagaimana mereka berdaya tindak untuk mengatasi ketegangan itu. Namun begitu terdapat beberapa kajian dari luar negeri yang berkaitan dengan tajuk pengkajian ini.

Kajian Hubungan Antara Personaliti Dengan Ketegangan

Pittner, Houston dan Holmberg (1962) telah menjalankan kajian ke atas 96 orang pelajar kolej untuk melihat perbezaan gerakbalas psikologikal antara individu-individu Type A dan Type B terhadap rangsangan-rangsangan yang aversif (satu bentuk ketegangan) dalam empat keadaan yang berbeza, iaitu keadaan yang tiada kawalan kejutan, keadaan kawalan kejutan yang konsisten/berterusan, keadaan kawalan kejutan yang terputus-putus dan keadaan ketegangan yang rendah. Hasil kajian mendapati mereka yang berpersonaliti Type A mempunyai kadar denyutan nadi, tekanan darah systolic dan diastolic yang kuat dalam keadaan kawalan kejutan yang konsisten/berterusan, tekanan darah systolic bertambah kuat dalam keadaan yang tiada kawalan dan tekanan darah diastolic bertambah kuat dalam keadaan kawalan kejutan yang terputus-putus.

Seterusnya ialah kajian yang dijalankan oleh Howard, Cunningham dan Rechnitzer (1976) yang dilakukan di kalangan 236 orang pengurus sebagai sampel daripada 12 buah syarikat di Canada untuk melihat pola-pola kesihatan yang dikaitkan dengan tingkahlaku Type A. Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa para pengurus Type A berpotensi mengalami tekanan darah tinggi dan tahap cholesterol yang kuat, merupakan mereka yang suka menghisap rokok dan kurang melakukan latihan-latihan jasmani.

Manakala Friedman dan Rosenman (1974) dalam kajian mereka memperlihatkan bukti bahawa mereka yang agresif yang dianggap sebagai bertingklaku Type A mudah mengidapi penyakit jantung daripada mereka yang bertingklaku Type B. Kajian yang mereka

lakukan pada tahun 1960 yang memakan masa selama 10 tahun telah menggunakan seramai 35,000 orang lelaki yang berumur antara 31-59 tahun sebagai subjek. Mereka diberi klasifikasi tingkahlaku berdasarkan kepada temubual dan mereka ini adalah bebas dari sebarang penyakit jantung. Keputusan pada tahun 1970 mendapati seramai 257 orang telah mengidapi penyakit jantung dan 70% daripada mangsa itu merupakan mereka yang berpersonaliti Type A. Sebab itu Friedman dan Rosenman menyatakan bahawa biasanya seseorang yang akan mengalami sakit jantung pada umur 30an berumur 70 tahun, tetapi jika wujudnya pola tingkahlaku Type A, maka individu berkemungkinan mengalami sakit jantung antara lingkungan umur 30an dan 40an. Mereka juga menemui bahawa individu-individu yang berpersonaliti Type A adalah tiga kali berpotensi mengidapi penyakit jantung daripada Type B. Malah walaupun mereka yang berpersonaliti Type A rendah pada faktor-faktor penyakit yang lain, tetapi masih berkecenderungan mengidapi penyakit jantung daripada mereka yang berpersonaliti Type B yang merokok, yang mengalami ketegangan serta mempunyai ahli keluarga yang berpenyakit jantung.

Kajian Hubungan Faktor-faktor Moderator Dengan Personaliti Dan Ketegangan

Kajian yang dijalankan oleh Girdano dan Everly (1979) dalam mengukur beberapa aspek ketegangan di kalangan 206 orang pekerja dari beberapa tempat kerja yang berbeza (hospital, agensi perkhidmatan awam, agensi penguatkuasaan undang-undang dan agensi

perkhidmatan sosial) telah mendapati faktor umur mempunyai korelasi yang signifikan hanya pada beberapa situasi ketegangan saja.

Kornhauser (1965) cuba memperlihatkan bahawa sifat-sifat kerja (status kerja) tertentu dapat mempengaruhi pola personaliti seseorang. Beliau telah melaporkan bahawa pekerja kolar biru dalam bidang pekerjaan yang memerlukan kemahiran kerja yang rendah lebih kerap mengalami perasaan harga diri yang rendah, kebimbangan yang tinggi, kurang sahabat, tahap kepuasan hidup yang rendah serta tidak ada matlamat hidup yang tertentu jika dibandingkan dengan mereka yang berkemahiran tinggi.

Girdano dan Everly (1979) telah menjalankan kajian di kalangan 168 orang staf hospital untuk melihatkan perbezaan ketegangan. Hasil keputusan yang diperolehi ialah tiada perbezaan antara staf kategori rendah (seperti jururawat dan juruteknik) dengan staf kategori tinggi (seperti penyelia dan pembantu pentadbir) dalam skala-skala ketegangan seperti frustasi, tekanan masa, kebosanan dan kebimbangan. Akan tetapi didapati staf lelaki kategori tinggi mempunyai skor kebimbangan yang lebih rendah daripada mereka yang dalam kategori bawah.

Malah Girdano dan Everly (1979) juga menjalankan kajian di kalangan pekerja syarikat perkhidmatan awam dan keputusan yang didapati ialah pekerja lelaki dalam kategori rendah (seperti kerani) mendapat skor yang rendah secara signifikan dalam situasi ketegangan daripada para pekerja tahap tinggi (seperti penyelia dan pembantu pentadbir). Manakala pekerja wanita dalam kategori rendah

memperlihatkan skor yang rendah secara signifikan terhadap tekanan masa.

Kajian oleh Brody dan Brody (1976), Prasad (1972) serta Rofe dan Lewin (1982) telah memperlihatkan bahawa mereka yang mempunyai taraf pendidikan yang tinggi dapat menghadapi suasana ketegangan dengan mengalihkan perhatian kepada aktiviti-aktiviti tertentu seperti membaca dan berfikir daripada mereka yang berpendidikan rendah. Kajian ini dijalankan di kalangan wanita ketika sebelum melahirkan anak di hospital. Mereka yang repressor serta berpendidikan tinggi mempunyai tahap kebimbangan yang rendah daripada mereka yang sensitizer dan bertahap pendidikan yang rendah.

Kajian Hubungan Daya Tindak Dengan Personaliti Dan Ketegangan

Dari hasil kajian yang telah dijalankan, Folkman dan Lazarus (1980) telah mendapati bahawa secara umumnya terdapat empat cara strategi daya tindak apabila seseorang itu mengalami ketegangan, iaitu:

- mengubah situasi tertentu itu.
- mencari lebih banyak maklumat sebelum bertindak.
- menerimanya sahaja.
- berhenti/menangguhkan pekerjaan yang ingin dilakukan.

Dua cara pertama itu merupakan strategi-strategi aktif yang ditumpukan kepada untuk menyelesaikan masalah, manakala dua yang

akhirnya pula merupakan cara penahanan diri yang berbentuk pasif yang hanya dapat mengubah situasi ketidakselesaian saja.

Beehr dan Newman (1978) telah menjalankan kajian mengenai tingkahlaku gerakbalas fisiologikal dan psikologikal terhadap ketegangan kerja dan memperolehi keputusan bahawa tingkahlaku yang sering diperlihatkan ialah seperti sering ke kelinik, mengambil dadah (termasuk alkohol, kafein dan nikotin), kurang atau lebih makan, berjalan-jalan memandu dengan laju, berjudi, agresif, sering meroboskan harta benda, mencuri, hubungan interpersonal yang kurang dan malah ada yang cuba membunuh diri.

Meditasi merupakan salah satu daya tindak untuk menyesuaikan diri dengan ketegangan tanpa mengurangkan tahap kesedaran seseorang. Berdasarkan kepada teknik ini, Orne dan Johnson (dlm. Rathus, 1984) telah menjalankan kajian di mana subjek-subjek yang mengamalkan meditasi dan yang tidak mengamalkannya telah didedahkan kepada bunyi-bunyi yang bising. Hasil keputusan tersebut mendapati bahawa mereka yang mengamalkan meditasi berhenti daripada memperlihatkan reaksi ketegangan daripada yang tidak mengamalkan meditasi. Ini dilihat dari pengukuran peluh di tapak tangan mereka (iaitu gerakbalas kulit galvanic ataupun GSR). Manakala Coleman dan Schwartz (dlm. Rathus, 1984) menggunakan kadar degupan jantung dan GSR untuk mengukur reaksi ketegangan terhadap satu filem yang menayangkan gambar-gambar mengenai kemalangan dan kematian. Mereka yang mengamalkan meditasi memperlihatkan reaksi terperanjat daripada mereka yang tidak mengamalkan meditasi apabila

kandungan filem itu diberitahu, tetapi pulih seperti sediakala dengan cepat semasa penggambaran itu ditayangkan. Dari sini jelas menunjukkan bahawa mereka yang mengamalkan masa-masa beristirahat berjaga-jaga kepada situasi-situasi yang berpotensi mendatangkan ketidakselesaian. Ini merupakan faktor yang boleh membenarkan mereka mengembangkan rancangan untuk menghadapi sesuatu stressor seterusnya, malah lebih berkemampuan untuk mengawal pada sesuatu kebangkitan ketegangan.

Manakala dalam beberapa eksperimen dengan cara daya tindak biofeedback, Sirota (dlm. Ratus, (1984) telah melatih 20 orang wanita berumur antara 21-27 tahun merendahkan kadar degupan jantung. Selepas daripada itu mereka yang melaporkan bahawa mereka tidak merasakan kejutan elektrik adalah mereka yang kurang merasa ketegangan. Selain daripada itu Gatchel dan Proctor (dlm. Ratus, 1984) memperlihatkan bahawa pelajar-pelajar kolej yang mempelajari cara merendahkan kadar degupan jantung telah dapat mengurangkan kebimbangan untuk bercakap.

Kajian yang dijalankan oleh Kobasa dan Puccetti (1983) di kalangan 170 orang para eksekutif peringkat menengah dan atasan telah memperlihatkan betapa pentingnya sokongan sosial kepada para pekerja. Kajian ini melihat hubungan antara personaliti dengan kejadian-kejadian ketegangan di mana keputusannya menunjukkan bahawa para eksekutif yang berada dalam situasi ketegangan yang tinggi yang menerima sokongan daripada para penyelia mengalami skor ketegangan yang rendah berbanding dengan mereka yang tidak mendapat sokongan. Akan tetapi sokongan keluarga tidak memberi kesan yang

signifikan. Justru itu jelas bahawa hasil dari kajian ini mendapati sokongan-sokongan di tempat kerja lebih penting kepada mereka yang mengalami ketegangan pekerjaan kerja.

Dengan itu jelaslah bahawa berdasarkan hasil-hasil keputusan kajian yang telah dijalankan itu terdapat hubungan-hubungan yang signifikan antara ketiga-tiga pembolehubah itu (personaliti, ketegangan dan daya tindak) yang menjadi kepentingan utama di dalam pengkajian ini.

Kerangka Model

Di dalam kajian ini, model yang relevan dan sesuai dengan tajuk penyelidikan ini adalah model ketegangan yang dibentuk oleh Zimbardo (1985) yang dapat dilihat pada Rajah 2. Menurutnya setiap reaksi ketegangan psikologikal adalah secara automatik dan boleh diramal. Reaksi-reaksi psikologikal ini berlaku hasil daripada pembelajaran dan bergantung kepada persepsi, interpretasi serta kemampuan individu untuk menghadapi sesuatu ketegangan itu. Reaksi-reaksi ini termasuklah aspek-aspek :

1. Tingkahlaku
2. Emosi
3. Kognitif

Tingkahlaku

Perubahan-perubahan tingkahlaku yang disebabkan oleh ketegangan bergantung kepada tahap ketinggian ketegangan yang

dialami, karakter individu itu sendiri serta kemungkinan keadaan alam sekeliling. Tiga tahap ketegangan yang utama adalah :

- a. Ketegangan yang ringan (mild stress), yaitu menggerakkan serta memperhebatkan tingkahlaku-tingkahlaku biologikal seperti makan, agresif, tingkahlaku seksual dan sebagainya. Tahap ketegangan ini juga membantu individu menjadi lebih berhati-hati. Selain daripada itu ianya juga boleh membawa kepada penyelesaian tingkahlaku yang positif seperti menjadi lebih mengetahui akan sesuatu perkara, lebih berjaga-jaga terhadap sumber-sumber ketegangan, mencari perlindungan atau sokongan daripada orang lain serta mempelajari sikap-sikap dan cara daya tindak yang lebih baik. Namun begitu reaksi tingkahlaku positif terhadap tahap ketegangan ini hanya berlaku pada beberapa jenis stressor saja.
- b. Ketegangan yang sederhana (moderate severe stress), yaitu mengganggu tingkahlaku terutamanya tingkahlaku yang kompleks yang memerlukan kemahiran penyesuaian. Tahap ketegangan ini juga mungkin menyebabkan berlakunya aksi pengulangan serta stereotaip dan juga kurang berkemampuan untuk menyesuaikan diri dengan alam sekeliling.
- c. Ketegangan yang tinggi (severe stress), yaitu yang menghalang tingkahlaku dan mungkin menyebabkan seseorang itu menjadi kaku. Namun begitu situasi kaku ini mungkin boleh dianggap sebagai reaksi bertahan (defensive reaction) untuk mengurangkan atau menghapuskan perasaan

tegang sepertimana yang dinyatakan oleh Antelman dan Caggiula (1980),

"an attempt by the organism to reduce or eliminate the deleterious effects of stress ... a form self-therapy"

Emosi

Tindakbalas ketegangan termasuklah beberapa reaksi emosi dari yang mengembirakan 'di mana stressor ia dilihat sebagai menyeronokkan), sehinggalah kepada emosi yang negatif (seperti perasaan sakit hati, kebimbangan dan juga kesugulan). Kebanyakan ketegangan adalah tidak menyelesaikan dan hanya menyebabkan berlakunya perasaan yang negatif di mana individu akan cuba mengurangkan ketidakselesaan itu secara langsung ataupun tidak langsung.

Reaksi-reaksi emosi yang sering dikaitkan dengan situasi-situasi ketegangan ialah :

- a. Kesugulan (depression)
- b. Keletihan (burnout)
- c. Kecelaruhan ketegangan selepas kekejutan (posttraumatic stress disorder)

Kognitif

Secara umumnya, lebih tinggi sesuatu ketegangan itu, maka lebih tinggi pengurangan keupayaan kognitif iaitu pemikiran sudah terganggu. Mandler (1982) menyatakan bahawa perhatian seseorang

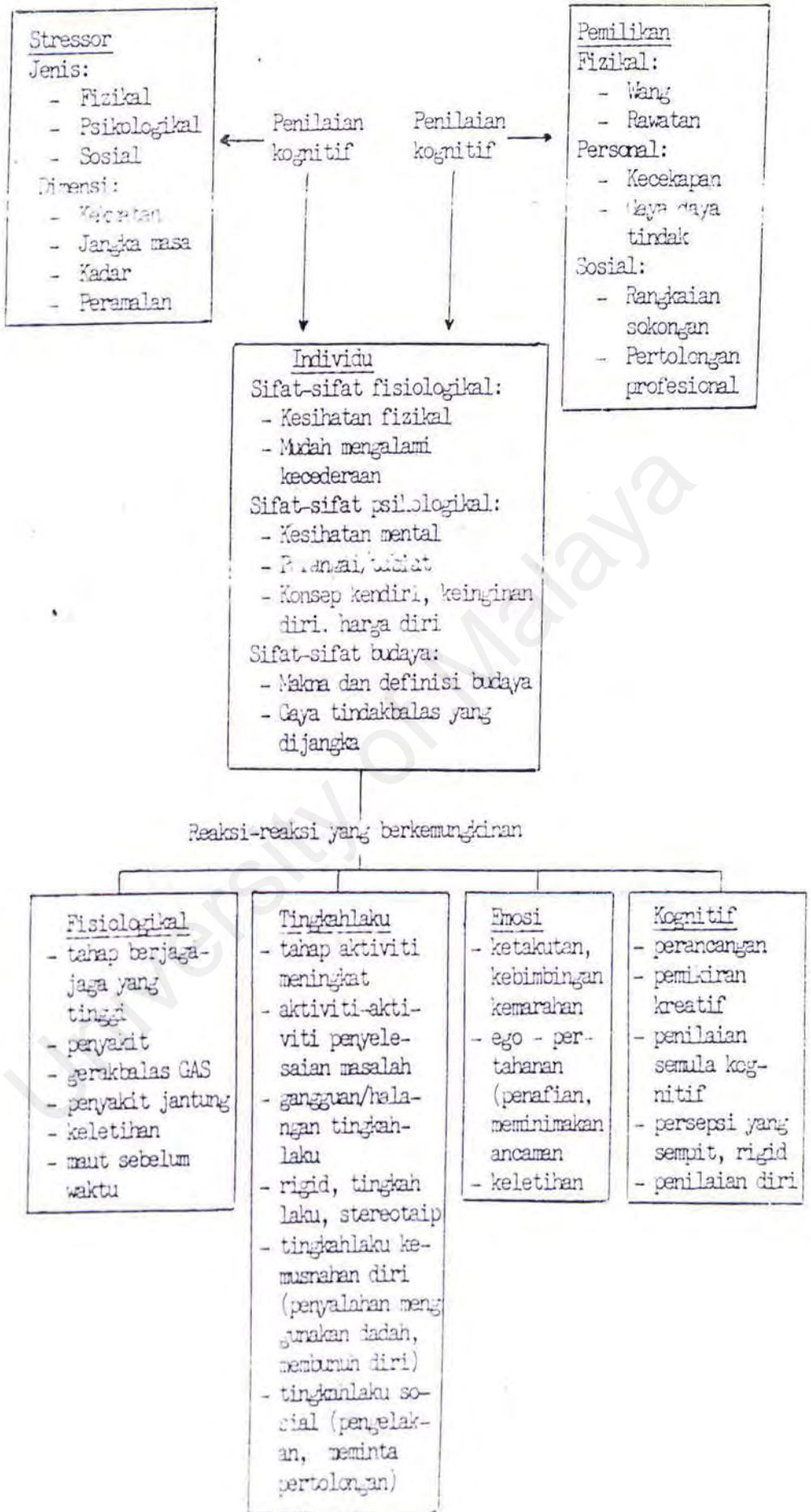
akan terganggu apabila mengalami ketegangan kerana individu akan sentiasa berjaga-jaga terhadap sesuatu stressor itu dan juga disebabkan oleh sistem saraf automatik yang menyebabkan ketegangan.

Selain daripada itu Janis (dlm. Zimbardo, 1985) menyatakan bahawa ketegangan juga akan mempengaruhi keberkesanan daya ingatan. Ini adalah kerana ingatan jangka pendek dihadkan oleh perhatian yang diberikan kepada input-input baru dan hanya mengingat semula peristiwa-peristiwa ataupun perkara-perkara yang lepas bergantung kepada tandasaran yang diingati itu. Sebab itulah disapati ketegangan boleh mengganggu proses penyelesaian masalah, membuat penilaian serta pembuatan keputusan.

Model ini merupakan ringkasan hubungan antara,

1. Stressor (faktor sekeliling yang berpotensi/berupaya mendatangkan kesan kepada tahap ketegangan individu).
2. Ketegangan.
3. Gerakbalas terhadap ketegangan.
4. Karakter individu.

Dari model ini didapati penilaian kognitif dalam situasi ketegangan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh stressor itu sendiri dan juga kedudukan serta pemilikan fizikal, sosial dan personal yang dilihat oleh seseorang individu sebagai boleh mengadapinya. Individu itu mengumpul kombinasi-kombinasi antara fisiologikal, psikologikal dan sifat-sifat budaya untuk bertindak terhadap ketegangan dalam beberapa cara termasuklah gerakbalas-gerakbalas fisiologikal, tingkahlaku, emosi dan kognitif.



Rajah 3: Model hubungan antara personaliti, ketegangan dan daya tindak.
Sumber: Zimbardo (1985), hal. 93.

Definisi Konsep

Berdasarkan kepada tajuk pengkajian, diapati perlu dijelaskan beberapa konsep serta pengistilahan agar pengkajian ini lebih mudah difahami dan bermakna. Konsep-konsep ini adalah personaliti ketegangan dan daya tindak ketegangan.

Personaliti

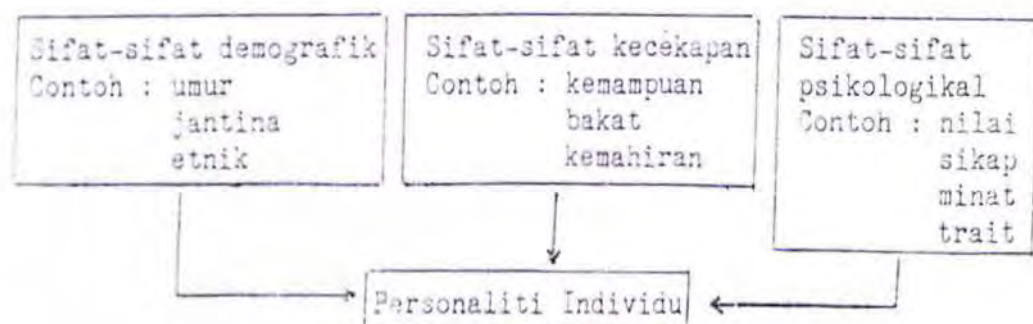
Berdasarkan beberapa pendekatan yang telah diberikan oleh para ahli psikologi dalam memberi definisi mengenai personaliti ini, antaranya sepertimana yang telah dinyatakan oleh Allport (1961) yang menyarankan bahawa personaliti merupakan sistem psikologi dan kejasmanian yang dinamik di dalam diri seseorang individu. Sistem ini menetapkan tingkahlaku serta pemikiran secara khusus melalui penyesuaiannya dengan alam sekeliling.

Selain daripada itu Cattell (1964) pula menyatakan bahawa personaliti merupakan ramalan yang dibuat ke atas tingkahlaku seseorang individu jika sesuatu situasi diberikan kepadanya. Dalam lain perkataan ianya merujuk kepada hasil tindakbalas seseorang individu ketika mengalami sesuatu situasi dalam kehidupannya.

Manakala Warren dan Carmichael (1930) seterusnya menyatakan bahawa personaliti merupakan organisasi yang dinamik di dalam sistem psikologikal individu yang menetapkan keunikan penyesuaian seseorang terhadap alam sekeliling. Berdasarkan dari definisi ini jelas terdapat beberapa pengertian yang penting iaitu:

1. Organisasi yang dinamik, merujuk kepada personaliti yang normal yang dianggap sudah terurus dalam keadaan yang tetap, tanpa perubahan.
2. Sistem psikologikal, merujuk kepada trait-trait (seperti tabiat, sikap dan perasaan) yang membentuk personaliti individu.
3. Faktor penetapan, merupakan sesuatu yang mengawal tindakan-tindakan yang spesifik seseorang individu.
4. Ketetapan, di mana setiap penyesuaian oleh seseorang individu itu dianggap unik pada setiap masa dan tempat serta berkualiti.
5. Penyesuaian kepada alam sekeliling, iaitu di mana personaliti merupakan perlakuan untuk terus hidup. Dalam lain perkataan penyesuaian merupakan jumlah tingkahlaku spontan dan kreatif ke arah menyesuaikan diri dalam alam sekeliling.

Dengan itu berdasarkan kepada beberapa definisi yang dinyatakan, maka dapatlah ianya dirumuskan dalam bentuk sebuah model sepertimana yang diwujudkan oleh Schermerhorn et al. (1985).



Rajah 3: Model personaliti

Sumber : Schermerhorn, Hunt dan Osborn (1985), hal.113

Berdasarkan pada Rajah 3 jelas menampakkan wujudnya satu sistem yang tekal dalam membentuk pola personaliti seseorang individu itu.

Dalam kajian ini untuk mengukur personaliti Type, perbezaan antara personaliti Type A dan Type B dinilai berdasarkan pada jumlah mata / skor yang diperolehi melalui skala Likert. Di dalam borang soalselidik yang diedarkan, pengkaji telah menggunakan sebanyak 10 item untuk mengukur personaliti umum dan 10 item personaliti workaholic di mana kesemua 20 item kajian itu diklasifikasikan sebagai mengukur pola personaliti.

Ketegangan

Ketegangan (stress) merupakan perkataan Latin strictus yang bermaksud bound tight, iaitu suatu batasan yang sempit. Dalam lain perkataan ianya merupakan tuntutan ke atas organisma (manusia) untuk melakukan penyesuaian (Rathus, 1984).

Cummings dan Dunham (1980) menganggap ketegangan sebagai satu keadaan psikologikal seseorang individu yang dipengaruhi oleh faktor-faktor alam sekitar yang pelbagai yang dikenali sebagai stressor.

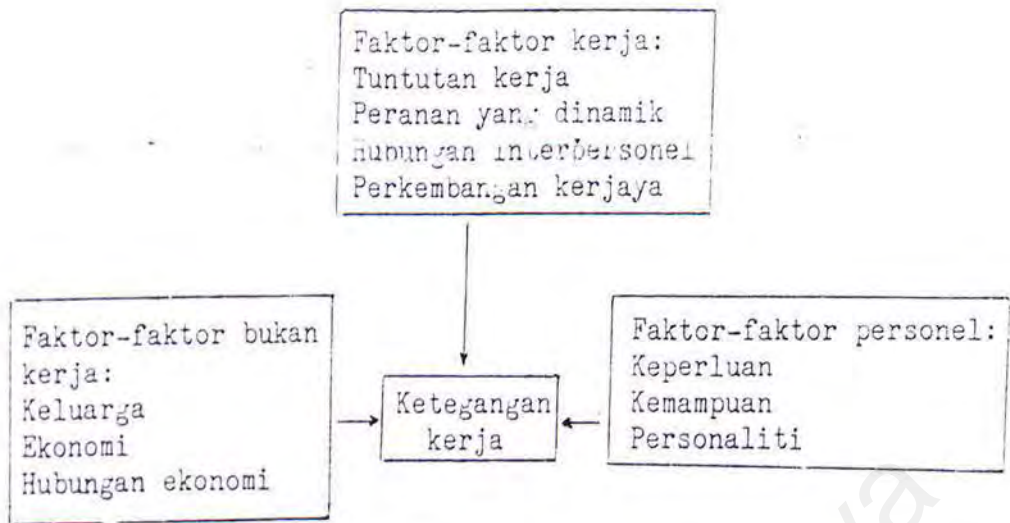
Selain daripada itu ketegangan juga dianggap sebagai satu situasi yang baru ataupun situasi yang tidak dapat diramalkan/dijangkakan yang memaksa seseorang individu itu menyesuaikan serta mengadaptasikan dirinya dengan situasi tersebut (Secretary Monthly, March/April, 1984).

Manakala McLean (1985) menyatakan bahawa ketegangan merupakan proses ataupun sistem yang merangkumi bukan saja kejadian-kejadian yang membawa kepada ketegangan dan reaksi terhadapnya, malah kesemua peringkat perantaraan di antaranya juga diambil kira.

Selye (1976) seterusnya mendefinisikan ketegangan itu sebagai sesuatu yang tidak dapat dielakkan iaitu ianya boleh dikaitkan dengan keadaan-keadaan yang selesa ataupun tidak. Manakala Kearns (1977) pula menegakan bahawa ketegangan sebagai keadaan di mana individu mengalami kecejaruan psikologikal (psychological disorder).

Berdasarkan kepada Dictionary of Behavioral Science, ketegangan dirujuk sebagai keadaan fizikal dan mental yang tertekan (strain) yang mengujutkan perubahan-perubahan dalam sistem saraf autonomik.

Dari definisi-definisi ketegangan tersebut, jelaslah bahawa ketegangan yang dialami, khususnya di tempat kerja sering membawa kesan kepada berlakunya beberapa pola tingkahlaku, bergantung kepada situasi-situasi ketegangan itu sendiri. Justru itu dalam menentukan suasana ketegangan itu, maka sumber-sumber yang sering dikaitkan dengan keadaan ketegangan di tempat kerja dapatlah dirumuskan seperti model Schermerhon et al. (1985) pada Rajah 4.



Rajah 4: Model ketegangan kerja

Sumber : Schermerhon, Hunt dan Osborn (1985), hal. 119.

Berdasarkan model di atas, ketegangan itu dapatlah dirumuskan sebagai satu sistem yang mampu menyebabkan berlakunya tekanan kerja (work stress) bergantung kepada stressor yang berbeza. Ini adalah kerana perbezaan tahap ketegangan yang dialami oleh seseorang pekerja itu bergantung kepada stressor tertentu.

Di dalam pengkajian ini, konsep ketegangan itu diukur berdasarkan kepada sumber-sumber yang didapati di tempat kerja yang boleh dianggap sebagai stressor. Sumber-sumber yang dikaitkan dengan ketegangan di tempat kerja adalah seperti situasi tempat kerja, hubungan interpersonal, tekanan kerja, tuntutan kerja, skop pekerjaan serta konflik dan ketidakpastian yang berjumlah 18 item soalan kesemuanya di mana sebanyak tiga item mewakili setiap satu daripada sumber-sumber ketegangan itu. Tahap-tahap ketegangan ini kemudiannya diukur berdasarkan kepada dua peringkat, iaitu tinggi dan rendah berdasarkan skala Likert setelah skor diperolehi.

- bergerakbalas terhadap stressor serta kesan-kesan yang lain dalam kadar tekanan yang rendah.
- terikat dengan tingkahlaku-tingkahlaku daya tindak ke arah bergerakbalas terhadap ketegangan kerja.

2. Memperlihatkan bahawa sokongan sosial boleh dijadikan sebagai penampakan kepada kesan-kesan ketegangan. Mereka yang memperolehi ramai kawan sama ada di tempat kerja ataupun di tempat-tempat lain dianggap mempunyai sumber yang baik untuk menghadapi ketegangan.

Manakala Zimbardo (1985) menyatakan bahawa daya tindak bermaksud melakukan sesuatu mengenai situasi tertentu yang menampakkan atau membawa kepada berlakunya masalah. Menurut strategi-strategi daya tindak ketegangan boleh dikumpulkan ke dalam dua kategori utama bergantung pada sama ada matlamatnya untuk menghadapi dengan masalah tersebut ataupun untuk mengurangkan rasa ketidakselesaan itu. Cara pertama adalah melalui tindakan yang terbuka ataupun melalui aktiviti-aktiviti mental penyelesaian masalah secara langsung.

Manakala cara keduanya adalah melalui susunan emosi, iaitu cara yang bukan mencari jalan untuk mengubah situasi-situasi ketegangan, tetapi cuba untuk mengubah perasaan dan fikiran mengenainya. Cara ini dianggap sebagai paliatif dan bukan strategi penyelesaian masalah kerana ianya tertumpu kepada meringankan kesan emosi agar seseorang itu merasa lebih selesa walaupun ketegangan oleh stressor tidak diubah. Antara tingkahlaku yang sering

diperlihatkan adalah seperti mengambil alkohol, menonton TV, mencari kawan-kawan untuk mendapat sokongan emosi dan sebagainya.

Di dalam kajian ini, teknik daya tindak akan dibahagikan kepada tiga, iaitu daya tindak secara langsung, paliatif dan sokongan sosial. Dari 12 item yang digunakan sebagai klasifikasi soalan daya tindak, sebanyak empat item mewakili setiap satu daripada faktor/bentuk daya tindak tersebut. Pemarkatan kemudiannya dibuat terhadap masa/skor diperolehi melalui skala Likert dan seterusnya menilai kekerapan setiap daya tindak itu sama ada kekerapan yang tinggi atau rendah.

Hipotesis Kajian

Menurut Ahmad Madhzan Ayob (1983), hipotesis merupakan sesuatu yang penting di mana ianya merupakan saranan sementara mengenai hubungan di antara dua atau lebih pembolehubah yang diperolehi melalui deduksi. Saranan-saranan ini masih belum dapat diterima kerana setiap hipotesis itu perlu diuji bagi membuktikan sama ada benar ataupun tidak hipotesis itu. Hipotesis-hipotesis ini pada kebiasaannya dibentuk berdasarkan kepada pengalaman ataupun pengamatan penelitian dan juga melalui kajian-kajian ke atas teori-teori yang telah dibuat oleh para pengkaji sebelum ini.

Hipotesis-hipotesis untuk kajian ini adalah seperti berikut:

1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti individu dengan ketegangan yang dialami.

2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti individu dengan daya tindak terhadap ketegangan.
 - 2.1 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti dengan daya tindak sokongan sosial.
 - 2.2 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti dengan daya tindak paliatif.
 - 2.3 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti dengan daya tindak secara langsung.
3. Tidak terdapat perbezaan ketegangan di antara setiap moderator.
 - 3.1 Tidak terdapat perbezaan ketegangan di antara jantina.
 - 3.2 Tidak terdapat perbezaan ketegangan di antara tempoh lama bekerja.
 - 3.3 Tidak terdapat perbezaan ketegangan di antara kategori/kumpulan pekerjaan.
 - 3.4 Tidak terdapat perbezaan ketegangan di antara taraf pendidikan.
4. Tidak terdapat perbezaan daya tindak di antara setiap moderator.
 - 4.1 Tidak terdapat perbezaan daya tindak di antara jantina.
 - 4.2 Tidak terdapat perbezaan daya tindak di antara tempoh lama bekerja.

- 4.3 Tidak terdapat perbezaan daya tindak di antara kategori/kumpulan pekerjaan.
- 4.4 Tidak terdapat perbezaan daya tindak di antara taraf pendidikan.

University of Malaya

BAB II

METOD

Pengenalan

Bahagian ini membincangkan bagaimana kajian ini dijalankan di mana ianya merangkumi aspek-aspek rekabentuk kajian, tempat kajian, pemilihan sampel, alat ukuran, cara kajian ditadbirkan, cara pemberian markat, cara penganalisan data, keesahan dan juga kebolehpercayaan.

Rekabentuk

Menurut Black dan Champion (1976), fungsi utama sesuatu kajian adalah untuk membekalkan sebuah pelan asas yang merupakan blueprint kepada seseorang pengkaji untuk mengkaji sesuatu permasalahan yang berkaitan dengan bidang sosial.

Dalam sesuatu pengkajian yang dijalankan, para pengkaji biasanya mengemukakan teknik-teknik pengumpulan data berkenaan dengan sampel kajiannya. Teknik tinjauan merupakan salah satu cara yang sering digunakan oleh para pengkaji untuk memperolehi data-data yang diperlukan. Dalam tinjauan yang dijalankan, sebilangan subjek yang dipilih secara rawak dikehendaki menjawab satu set soalselidik yang diedarkan.

Dalam penyelidikan ini, pengkaji menjalankan satu tinjauan awal untuk mendapatkan maklumat-maklumat mengenai struktur organisasi, biodata pekerja-pekerja serta lain-lain maklumat yang berkaitan. Dari tinjauan awal ini, pengkaji memperolehi gambaran

yang jelas sebelum pengkaji menjalankan kajian yang sebenar berserta dengan soalselidik yang sesuai kemudiannya. Selain daripada itu, para pengkaji, sebelum menjalankan kajian yang sebenar telah mengedarkan sebanyak 10 buah borang soalselidik untuk memastikan sama ada item-item soalan yang dikemukakan itu difahami ataupun tidak. Setelah didapati tidak terdapat masalah mengenai pemahaman dalam item-item tersebut, barulah pengkaji mengedarkan sebanyak 130 buah borang soalselidik yang lengkap di tempat kajian. Setelah seminggu barulah pengkaji mengambil semula setiap borang soalselidik yang diedarkan dan hanya sejumlah 114 buah borang soalselidik saja yang mampu diperolehi semula.

Tempat Kajian

Tempat kajian yang dipilih adalah Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Kedah. Organisasi pentadbiran kerajaan ini dipilih memandangkan struktur organisasi pentadbirannya hampir sama dengan organisasi-organisasi lain yang ada di Malaysia ini sama ada di sektor kerajaan ataupun swasta. Malah tempat ini sesuai dijadikan tempat kajian kerana sampel-sampelnya merupakan para pekerja yang mempunyai pelbagai bentuk personaliti, jantina, kumpulan-kumpulan pekerja yang tertentu, tempoh pengalaman bekerja yang berbeza, taraf pendidikan yang berlainan dan sebagainya yang dapat membantu pengkaji.

Pemilihan Sampel Kajian

Menurut Ahmad Madhzan Ayob (1983), sampel kajian merupakan sekumpulan kecil unsur yang diambil dari satu kerangka sampel. Sampel ini dikatakan mewakili sesuatu populasi dalam sebarang tujuan kajian. Untuk memperolehi keputusan kajian yang lebih jitu, saiz sampel yang diambil mestilah sesuai iaitu tidak terlalu besar ataupun terlalu kecil.

Pemilihan subjek yang digunakan dalam kajian ini adalah diambil daripada semua pekerja di Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Kedah. Memandangkan tidak ada masalah untuk memperolehi maklumat mengenai kategori/kumpulan pekerjaan yang ada di situ, maka pemilihan sampel menjadi lebih mudah. Selain daripada itu pemilihan berdasarkan jantina juga tidak menghadapi kesukaran kerana terdapat pekerja-pekerja lelaki dan wanita yang seimbang. Malah dari segi pengalaman bekerja dan taraf pendidikan juga tidak menghadapi masalah kerana ianya dapat diperolehi dari soal selidik.

Seramai 114 orang pekerja telah dijadikan sampel dalam kajian ini dan cara pemilihan responden adalah secara rambang. Aspek-aspek yang berkaitan dengan sampel dapat dilihat dalam Jadual 1.

Jadual 1

Aspek-aspek Taburan SubjekDalangan Subjek

Jantina	1. Lelaki	80
	2. Perempuan	34
Taraf Pelajaran Terakhir	1. Tidak bersekolah	-
	2. Sekolah rendah	9
	3. Sekolah menengah	93
	4. Maktab @ Institut	3
	5. Universiti	9
Tempoh Masa Bekerja	1. 10 tahun ke bawah	35
	2. 11-20 tahun	39
	3. 21-30 tahun ke atas	20
Kumpulan Kerja	1. Kumpulan A	10
	2. Kumpulan B	-
	3. Kumpulan C	50
	4. Kumpulan D	54
Bahagian Perkhidmatan	1. Pentadbiran Am dan Kewangan	15
	2. Pelupusan Tanah dan Penguatkuasaan	32
	3. Pendaftaran	9
	4. Pengambilan	27
	5. Pengambilan Balik Tanah bagi Projek Muda II	11
	6. Projek Lembah Kedah (IADP)	17
	7. Galian	3

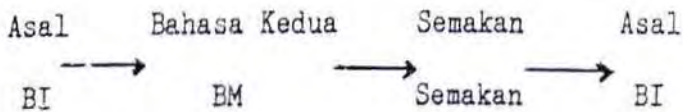
Alat Kajian/Ukuran

Alat kajian yang digunakan adalah merupakan satu set soal-selidik. Soal-selidik yang telah digunakan mempunyai empat bahagian utama:

1. Bahagian A adalah untuk mendapatkan maklumat biodata subjek iaitu mengenai jantina, kategori/kumpulan pekerjaan, tempoh lama bekerja dan umur penitikan terakhir.
2. Bahagian B adalah untuk menilai pola personaliti (Type A dan Type B). Untuk bahagian ini, item-item soalan diperolehi daripada soalselidik yang telah disediakan oleh Bortner (1966) dan oleh McLean (1985). Namun begitu hanya beberapa item sahaja yang diambil kerana untuk disesuaikan dengan konteks di Malaysia ini.
3. Bahagian C merupakan bahagian untuk menilai tahap ketegangan dengan menggunakan item-item tertentu yang merupakan stressor kepada ketegangan di tempat kerja. Item-item dalam bahagian ini diambil dari Stressor Checklist oleh McLean (1985) dan juga dari item-item alat ujian Job Related Tension Index. Namun begitu tidak semua item-item dari kedua-dua soalselidik diambil.
4. Bahagian D pula menilai teknik-teknik daya tindak yang digunakan untuk mengatasi ketegangan. Bahagian ini diukur dengan menggunakan sebahagian daripada item-item dari Coping Checklist oleh McLean (1976) serta beberapa item dari Ways of Coping Questionnaire oleh Parkes (1983).

Item-item yang diambil untuk digunakan di dalam soalselidik ini asalnya adalah dalam bahasa Inggeris. Justeru itu untuk mengatasi masalah silang budaya serta Pesejukan alat/item dalam

budaya Malaysia, maka kaedah back-translation sepertimana dikemukakan oleh Brislin, Lonner dan Thorndike (1973) telah dilaksanakan untuk memperoleh kesetaraan alat ujian. Cara back-translation yang dilakukan adalah seperti:



Pengkaji serta seorang rakan pelajar tahun kepujian telah menterjemahkan item-item yang dipilih itu ke dalam bahasa Malaysia. Soalselidik yang diterjemahkan ke dalam bahasa Malaysia itu kemudiannya diterjemahkan semula ke dalam bahasa Inggeris oleh seorang pensyarah. Pengkaji kemudiannya membentuk soalselidik yang dikatakan setara dan sesuai bagi subjek kajian dalam konteks Malaysia.

Keesahan dan Kebolehpercayaan Alat Ukuran

Alat ukuran yang digunakan dalam kajian ini telah diuji keesahannya dengan menggunakan metod Pearson Correlation, manakala kebolehpercayaannya pula diuji dengan menggunakan program Cronbach's Alpha. Ini adalah kerana berdasarkan kepada pendapat Anastasi (1976), ujian keesahan dan kebolehpercayaan penting dilakukan di dalam sesuatu kajian.

Hull dan Nie (1981) berpendapat Cronbach's Alpha merupakan satu bentuk statistik yang luas dipergunakan bagi menguji unsur kebolehpercayaan alat ukuran. Ianya membekalkan nilai reliability

coefficient yang menunjukkan darjah kebolehpercayaan sesuatu yang diuji. Jika data kajian berbentuk dikotomi (misalnya hanya ada dua pilihan jawapan), maka nilai alphasnya boleh digunakan dengan reliability coefficient Kuder Richardson Formula 20. Dengan menggunakan kaedah Cronbach's Alpha, data boleh dianalisis dalam dua cara iaitu sama ada hendak dibelah dua ataupun tidak. Namun begitu pengkaji menggunakan kaedah Cronbach's Alpha tanpa membahagi dua memandangkan bahawa ia luas digunakan untuk menguji kebolehpercayaan alat.

Soalselidik Mengukur Personaliti

Pengkaji telah melihat aspek keesahan ukuran personaliti dengan menggunakan kaedah korelasi item-subskel. Melalui kaedah ini, setiap item yang terdapat dalam subskel dikorelasikan dengan jumlah besar yang diperolehi oleh subskel tersebut. Jadual 1 (a) dalam bahagian lampiran A memberi nilai-nilai korelasi yang telah diperolehi hasil daripada korelasi setiap item dengan subskelnya.

Keputusan dalam jadual 1(a) menunjukkan bahawa hampir kesemua item mempunyai korelasi yang signifikan dengan subskelnya pada aras $\alpha < 0.05$. Dengan menentukan aras keyakinan pada aras $\alpha < 0.05$, didapati hanya satu item sahaja yang didapati tidak mempunyai ciri keesahan iaitu item V7 daripada subskel personaliti umum.

Selain daripada itu pengkaji juga telah melihat nilai korelasi r item-item dalam subskel secara purata dan hanya dapat dilihat di dalam lampiran A pada jadual 1 (b). Nilai purata korelasi yang

tertinggi adalah 0.3899 bagi subskel personaliti "workaholic". Pada keseluruhannya nilai purata korelasi menunjukkan nilai yang sederhana tinggi. Namun begitu ia berada dalam lingkungan yang dapat diterima dan subskelnya dianggap boleh mengukur aspek yang hendak diukur.

Untuk melihat ciri kebolehpercayaan ukuran personaliti ini, pengkaji tidak mengeluarkan item yang dikatakan tidak mempunyai ciri keesahan. Dengan menggunakan metod Cronbach's Alpha, reliability coefficient setiap subskel dapat diperolehi dan keputusannya dapat dilihat dalam lampiran A. Keputusan dari lampiran A dalam jadual 1 (b) menunjukkan bahawa nilai yang tertinggi adalah 0.3755 bagi subskel personaliti umum. Pada keseluruhannya, nilai alpha yang diperolehi bagi ukuran personaliti tidak memperlihatkan nilai yang tinggi dan ini bermakna kebolehpercayaannya tidaklah pada tahap yang tinggi walaupun ia mempunyai ciri kebolehpercayaan ini.

Soalselidik Mengukur Ketegangan

Sepertimana yang telah diuji dalam ukuran personaliti, pengkaji juga menggunakan kaedah statistik yang sama bagi menguji keesahan dan kebolehpercayaan soalselidik mengukur ketegangan. Lampiran B menghuraikan keputusan nilai-nilai korelasi item dengan skor subskelnya.

Keputusan dalam jadual 2 (a) pada lampiran B menunjukkan kesemua item mempunyai korelasi yang signifikan dengan subskelnya pada aras $p < 0.05$. Nilai purata korelasi yang tertinggi adalah 0.6408 bagi subskel skop pekerjaan, manakala yang terendah adalah 0.5646 bagi subskel konflik dan ketidaktentuan. Pada keseluruhannya nilai purata korelasi menunjukkan nilai yang sederhana tinggi dan keputusan memperlihatkan bahawa soalselidik ukuran ketegangan ini berada dalam lingkungan yang boleh diterima dari segi keesahannya (lihat lampiran B pada jadual 2 b).

Kebolehpercayaan soalselidik yang mengukur ketegangan ini juga diuji dengan metod Cronbach's Alpha. Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa nilai yang terendah adalah 0.1804 bagi subskel situasi tempat kerja, manakala yang tertinggi adalah 0.2858 bagi subskel skop pekerjaan (lihat lampiran B pada jadual 2 b). Pada keseluruhannya, nilai alpha yang diperolehi bagi mengukur ketegangan adalah rendah. Dengan itu dapatlah dikatakan walaupun ia mempunyai ciri kebolehpercayaan, tetapi tingkat kebolehpercayaannya adalah rendah.

Soalselidik Mengukur Daya Tindak

Ketiga-tiga ukuran bagi daya tindak juga telah uji keesahannya dengan menggunakan metod korelasi r item-item dalam subskelnya dan mendapati kesemua item mempunyai korelasi yang signifikan dengan subskelnya pada aras $p < 0.05$ seperti pada jadual 3(a) dalam lampiran C. Manakala nilai korelasi r item-item dalam subskel pecera purata juga dilihat di mana nilai purata korelasi tertinggi

adalah 0.6435 bagi subskel daya tindak sokongan sosial dan yang terendah adalah 0.6180 bagi subskel daya tindak secara langsung (lihat jadual 3(b) dalam lampiran C). Pada keseluruhannya nilai purata korelasi memperlihatkan nilai yang agak tinggi dan subskelnya dianggap mengukur aspek-aspek yang hendak diukur.

Ukuran-ukuran daya tindak ini juga diuji dari segi kebolehpercayaannya dengan metod Cronbach's Alpha. Jadual 3(b) dalam lampiran C menghuraikan keputusan yang diperolehi dan pada keseluruhannya nilai alpha bagi ketiga-tiga daya tindak adalah sederhana tinggi di mana nilai alpha yang tertinggi adalah 0.5479 bagi daya tindak paliatif dan nilai yang terendah adalah 0.4721 bagi daya tindak secara langsung.

Kesemua maklumat mengenai keesahan dan kebolehpercayaan ini penting kepada pengkaji lain yang ingin menggunakan soalselidik yang sama ini kemudian nanti.

Cara Mentadbirkan Kajian

Soalselidik digunakan untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki. Item-item dalam bahagian A hingga D dijawab oleh setiap pekerja tanpa membezakan kategori serta bahagian pekerjaannya.

Cara Pemberian Markat

Kesemua item yang terdapat dalam soalselidik ini diberi pilihan berdasarkan kepada skala pilihan iaitu skala Likert kecuali

bahagian A (iaitu bahagian biodata). Dalam bahagian B pula ianya merupakan soal selidik yang menilai personaliti. Skor bagi bahagian B(1) dan B(11) adalah berdasarkan kepada pilihan:

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Tidak pasti
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

Dalam menentukan perbezaan antara personaliti Type A dengan Type B, skor pertengahan telah diambil di mana skor pertengahan ini dijadikan sebagai garis pemisah dalam menentukan sama ada sesuatu skor itu berada di atas atau di bawah skor pertengahan tersebut. Skor ini diperolehi dengan mengambil skor tertinggi dicampurkan dengan skor terendah dan dibahagikan dengan dua di mana skor tertingginya adalah 100 (iaitu skor 5 x 20 item) dan skor terendahnya pula adalah 20 (iaitu skor 1 x 20 item). Dengan itu mereka yang dianggap mempunyai pola personaliti Type A merupakan mereka yang memperolehi skor 60.5 keatas, manakala yang berpersonaliti Type B pula merupakan mereka yang mendapat skor 60.4 kebawah.

Dalam bahagian C pula iaitu yang menilai tahap-tahap ketegangan, skala pemeringkatan mempunyai 5 pilihan berdasarkan kepada skor dibawah:

- 1 = Tidak pernah
- 2 = Jarang
- 3 = Kadang-kala

4 = Agak kerap

5 = Hampir setiap masa

Sepertimana dalam menentukan perbezaan personaliti, tahap-tahap ketegangan juga dinilai sama seperti yang dilakukan bagi menentukan perbezaan personaliti. Akan tetapi dalam menentukan tahap-tahap ketegangan ini, skor tertingginya adalah 90 (iaitu skor 5×8 item), manakala skor terendahnya adalah 18 (iaitu skor 1×18 item). Dengan itu mereka yang memperolehi skor 54.5 ke atas dianggap mempunyai ketegangan kerja yang tinggi, manakala mereka yang mendapat skor 54.4 ke bawah, maka dianggap sebagai bertahap ketegangan kerja yang rendah.

Manakala dalam bahagian D yang melihat teknik cara daya tindak, pilihannya adalah seperti:

1 = Tidak pernah

2 = Jarang

3 = Agak kerap

4 = Hampir setiap masa

Dalam bahagian ini ketiga-tiga bentuk daya tindak itu dipisahkan untuk melihat bentuk daya tindak yang mana satukah yang digunakan jika mengalami ketegangan bagi mengurangkan ataupun menghapuskan ketegangan yang dialami itu. Sepertimana dalam bahagian B dan C, bahagian D ini juga menggunakan kaedah permarkatan yang sama.

Dalam bahagian ini, skor tertinggi adalah 16 (skor 4×4 item) dan skor terendahnya pula adalah 4 (skor 1×4 item). Justeru itu

untuk melihat sama ada tinggi atau rendahnya kekerapan satu-satu bentuk daya tindak itu maka mereka yang memperoleh skor lebih daripada 10.5 maka dianggap sebagai karan menggunakan/memperlihatkan bentuk daya tindak tertentu itu dan skor 10.4 ke bawah adalah sebaliknya.

Cara Menganalisis

Analisis statistik inferensi yang digunakan dalam kajian ini adalah Uji-t Korelasi Pearson untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk melihat secara perbandingan pula, ujian-t digunakan bagi melihat variasi setiap personaliti type tersebut berdasarkan ketegangan dan setiap daya tindak. Di samping itu ujian-t juga digunakan untuk menguji hipotesis yang ketiga dan keempat (iaitu 3.1 dan 4.1). Selain daripada itu analisis varians satu hala digunakan juga untuk menguji hipotesis ke tiga (iaitu 3.2, 3.3 serta 3.4) dan hipotesis yang ke empat (iaitu 4.2, 4.3 serta 4.4).

BAB III

KEPUTUSAN

Pendahuluan

Bahagian ini merupakan bahagian keputusan yang merujuk kepada hasil keputusan ujian dua hipotesis utama dan dua hipotesis sampingan seperti mana yang telah dikemukakan dalam bab pertama.

Keputusan-keputusan kajian ini meliputi analisis variasi dalam hubungan antara personaliti dengan ketegangan serta daya tindak terhadap ketegangan. Selain daripada itu analisis perbandingan antara faktor-faktor moderator (jantina, tempoh lama bekerja, kumpulan pekerjaan dan tahap pelajaran terakhir) dengan ketegangan dan cara daya tindak juga dilihat.

Hubungan di antara personaliti dengan ketegangan

Teknik korelasi Pearson telah digunakan untuk melihat hubungan antara personaliti individu dengan tahap ketegangan yang dialami di tempat kerja. Keputusan yang diperolehi memperlihatkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara personaliti individu dengan tahap ketegangan ($r = 0.0729$, $k > 0.05$). Justeru itu hipotesis pertama yang mengatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah tersebut diterima.

Ini bermakna, walaupun wujud perbezaan personaliti Type, akan tetapi perbezaan itu tidak menentukan tahap ketegangan yang tinggi atau rendah.

Tahap Ketegangan di Tempat Kerja Berdasarkan Personaliti

Jadual 1

Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Personaliti Type

Personaliti	Min Type A	Min Type B
Ketegangan	37.83	38.68

Keputusan dari Jadual 1 menunjukkan bahawa mereka yang berpersonaliti Type B bertendensi mengalami ketegangan yang lebih tinggi ($\bar{x} = 37.68$) jika dibandingkan dengan mereka yang berpersonaliti Type A ($\bar{x} = 37.83$) walaupun perbezaannya tidak begitu ketara.

Hasil daripada statistik Ujian- t (Jadual 2), didapati perbezaan ini tidak signifikan antara kedua-dua personaliti Type itu ($t(112) = 0.46, p > 0.05$).

Jadual 2

Ringkasan Ujian-t Dalam Menentukan Perbezaan

Ketegangan Berdasarkan Personaliti Type

	N	Min	SL	<u>dk</u>	<u>t</u>
Kumpulan					
Type A	89	37.83	8.183	112	0.46
Type B	25	38.68	7.920		

Dengan itu ternyata tidak terdapat pola perbezaan tahap ketegangan di antara dua pola personaliti yang berbeza. Malah tahap ketegangan yang dialami itu boleh dianggap sebagai rendah.

Hubungan di antara personaliti dengan daya tindak terhadap ketegangan

Teknik korelasi Pearson juga telah digunakan untuk melihat hubungan antara personaliti dengan tiga bentuk daya tindak dalam menghadapi situasi ketegangan.

Dalam melihat hubungan antara personaliti dengan daya tindak sokongan sosial, keputusan yang diperolehi memperlihatkan bahawa wujud hubungan yang signifikan secara positif antara personaliti individu dengan kekerapan daya tindak sokongan sosial ($r = 0.2680$, $p < 0.05$). Justeru itu semakin tinggi skor personaliti ke arah Type A, maka semakin tinggi pula penggunaan daya tindak sokongan sosial. Dalam lain perkataan, mereka yang berpersonaliti Type A berkecenderungan menggunakan teknik daya tindak sokongan sosial.

Manakala hubungan antara personaliti dengan daya tindak paliatif juga memperlihatkan keputusan hubungan yang signifikan secara positif antara personaliti individu dengan daya tindak paliatif ($r = 0.2304$, $k < 0.05$). Dengan itu dapat dikatakan bahawa semakin tinggi skor personaliti ke arah Type A, maka semakin meningkat penggunaan teknik daya tindak paliatif.

Dalam hubungan antara personaliti dengan daya tindak secara langsung juga memperlihatkan hubungan yang signifikan secara positif antara personaliti individu dengan cara daya tindak secara langsung ($r = 0.1944$, $k < 0.05$). Oleh itu dapat dikatakan bahawa semakin tinggi skor personaliti ke arah Type A, maka semakin kerap penggunaan daya tindak secara langsung. Dengan itu dapatlah dikatakan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A juga berkecenderungan menggunakan daya tindak secara langsung dalam menghadapi ketegangan.

Justeru itu hipotesis kedua yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara personaliti dengan daya tindak adalah ditolak.

Kekerapan Daya Tindak Yang Diperlihatkan
Berdasarkan Personaliti

Jadual 3

Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Personaliti Type

Daya tindak	Min Type A	Min Type B
Sokongan sosial	10.1	9.0
Paliatif	10.2	8.6
Secara langsung	10.1	9.4

Keputusan dari Jadual 3 menunjukkan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A berkecenderungan menggunakan kesemua jenis daya tindak lebih kerap daripada mereka yang berpersonaliti Type B. Namun begitu hasil daripada statistik Ujian-t (Jadual 4) yang telah dibuat mendapati wujud perbezaan yang signifikan dari segi penggunaan daya tindak sokongan sosial di antara personaliti Type A dari personaliti Type B ($t(112) = -2.65, p < 0.05$) dan juga daya tindak paliatif ($t(112) = -2.94, p < 0.05$). Manakala bagi daya tindak secara langsung didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kedua-dua personaliti Type tersebut ($t(112) = -1.53, p > 0.05$).

Jadual 4

Ringkasan Ujian-t Perbezaan Kekerapan Daya

Tindak Berdasarkan Personaliti Type

Daya Tindak		N	Min	SP	t
Sokongan sosial	Type A	89	10.1011	1.848	*
					-2.65
	Type B	25	9.0000	1.828	
Paliatif	Type A	89	10.2022	2.543	*
					-2.94
	Type B	25	8.6400	2.292	
Secara langsung	Type A	89	10.0899	2.580	
					-1.53
	Type B	25	9.3600	1.952	

* $k < 0.05$,
 $dk = 112$

Dengan itu dapatlah dikatakan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A lebih berkecenderungan menggunakan daya tindak sokongan sosial dan paliatif apabila menghadapi sesuatu situasi ketegangan berbanding dengan mereka yang berType B. Namun begitu tidak wujud perbezaan di dalam penggunaan daya tindak secara langsung antara kedua-dua personaliti Type.

Malah mereka yang berpersonaliti Type A berkecenderungan memperlihatkan penggunaan daya tindak paliatif ($\bar{x} = 10.2$) daripada lain-lain bentuk daya tindak. Manakala mereka yang berpersonaliti Type B pula lebih berkecenderungan menggunakan daya tindak secara langsung ($\bar{x} = 9.4$) daripada lain-lain daya tindak. Namun begitu, kekerapan daya tindak yang diperlihatkan itu boleh dikatakan sebagai sederhana saja kekerapannya.

Perbezaan Tahap Ketegangan di Tempat Kerja Antara

Faktor-Faktor Moderator

Jadual 5

Perbezaan Tahap Ketegangan Berdasarkan Jantina

Jantina	Min Lelaki	Min Perempuan
Ketegangan	37.63	38.94

Berdasarkan pada min yang diperolehi didapati perempuan mempunyai min ketegangan yang agak tinggi jika dibandingkan dengan lelaki (Jadual 5). Walau bagaimanapun hasil statistik Ujian-t yang dilakukan (Jadual 6), didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kedua-dua jantina dalam tahap ketegangan ($t_{(112)} = 0.79, p > 0.05$).

Jadual 6

Ringkasan Ujian-t Dalam Menentukan Perbezaan
Ketegangan Berdasarkan Jantina

		N	Min	SL	dk	t
Jantina	Lelaki	80	37.6250	8.490		
					112	0.79
	Perempuan	34	38.9412	7.126		

Bagi faktor tempoh lama bekerja pula didapati mereka yang bekerja dalam jangka masa sepuluh tahun kebawah berkemungkinan mengalami tahap ketegangan yang tinggi (berdasarkan min) di bandingkan dengan kumpulan-kumpulan pekerja yang bekerja lebih lama daripada itu.

Jadual 7

Perbezaan Tahap Ketegangan Berdasarkan Tempoh Lama Bekerja

Tempoh lama bekerja	Min 10 tahun kebawah	Min 11-20 tahun	Min 21-31 tahun keatas
Ketegangan	39.3	37.6	35.2

Namun begitu hasil daripada analisis varians (ANOVA) satu hala, mendapati perbezaan ini tidak signifikan (Jadual 8) di mana $F(2,111) = 2.0525$, $k > 0.05$.

Jadual 10

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Tahap
Ketegangan Antara Kumpulan Pekerjaan

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	59.2449	2	29.6225	0.4472
Dalam kumpulan	7352.7200	111	66.2407	

Dalam faktor tahap pelajaran terakhir pula, hasil keputusan analisis varians satu hala (Jadual 12) mendapati tidak wujud perbezaan yang signifikan antara kumpulan-kumpulan tarap pendidikan ($F(3,110) = 0.3930$, $k > 0.05$). Walau bagaimanapun berdasarkan min yang diperolehi memperlihatkan seolah-olah mereka yang memperoleh tahap pelajaran terakhir di maktab / institut bertendensi mengalami tahap ketegangan yang tinggi (Jadual 11).

Jadual 11

Perbezaan Ketegangan Berdasarkan Taraf Pelajaran Terakhir

Taraf pelajaran terakhir	Min SR	Min SM	Min M/I	Min U
Ketegangan	36.4	37.9	41.7	39.3

Nota:

- SR = Sekolah Rendah
- SM = Sekolah Menengah
- M/I = Maktab / Institut
- U = Universiti

Jadual 12

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Tahap Ketegangan
Antara Taraf Pelajaran Terakhir

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	78.6029	3	26.2010	0.3930
Dalam kumpulan	7333.3620	110	66.6669	

Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Mengatai/Mengurangkan
Ketegangan Antara Faktor-faktor Moderator

Jadual 13

Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Jantina

Daya tindak	Min Lelaki	Min Perempuan
Sokongan sosial	9.9	9.9
Paliatif	10.1	9.4
Secara langsung	10.1	9.5

Jika dilihat pada faktor jantina, hasil daripada pengujian Ujian-t (Jadual 14) didapati tidak wujud perbezaan yang signifikan di antara lelaki dan perempuan di dalam semua daya tindak tersebut. Dengan itu ternyatalah bahawa jantina lelaki dan perempuan tidak mempunyai pola kekerapan daya tindak yang berbeza dari ketiga-tiga bentuk daya tindak tersebut. Namun begitu berdasarkan min (Jadual 13) yang diperolehi, jantina lelaki lebih berkecenderungan

menggunakan daya tindak paliatif dan secara langsung ($\bar{x} = 10.1$) daripada sokongan sosial, manakala jantina perempuan pula lebih dipengaruhi pada daya tindak sokongan sosial ($\bar{x} = 9.9$) daripada lain-lain daya tindak.

Jadual 14

Perbezaan Kekerapan Daya Tindak Berdasarkan Jantina

Daya tindak		N	Min	S.P	t
Sokongan sosial	Lelaki	50	9.8500	1.817	1.08
	Perempuan	34	9.8824	1.919	
Paliatif	Lelaki	80	10.0750	2.589	1.46
	Perempuan	34	9.3529	1.937	
Secara langsung	Lelaki	80	10.1250	2.258	1.52
	Perempuan	34	9.4706	1.674	

dk = 112

Bagi faktor tempoh lama bekerja pula hasil daripada analisis varians satu hala, mendapati tidak wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan-kumpulan tempoh lama bekerja yang berbeza itu bagi daya tindak sokongan sosial (Jadual 15) di mana $F(2,111) = 0.2212$, $k > 0.05$; daya tindak paliatif (Jadual 16) di mana $F(2,111) = 2.0892$, $k > 0.05$ serta daya tindak secara langsung (Jadual 17) di mana $F(2,111) = 0.8332$, $k > 0.05$.

Jadual 15

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak

Sekongan Sosial Antara Tempoh Lama Bekerja

Sumber	JK	dk	MK	<u>F</u>
Antara kumpulan	1.5867	2	0.7933	
				0.2212
Dalam kumpulan	398.1677	111	3.5871	

Jadual 16

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak

Paliatif Antara Tempoh Lama Bekerja

Sumber	JK	dk	MK	<u>F</u>
Antara kumpulan	24.1517	2	12.0759	
				2.0892
Dalam kumpulan	641.6027	111	5.7802	

Jadual 17

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak

Secara Langsung Antara Tempoh Lama Bekerja

Sumber	JK	dk	MK	<u>F</u>
Antara kumpulan	7.4760	2	3.7380	
				0.8332
Dalam kumpulan	497.9626	111	4.4861	

Namun begitu berdasarkan min yang diperolehi, kumpulan yang bekerja 10 tahun ke bawah lebih berkecenderungan menggunakan daya tindak paliatif ($\bar{x} = 10.3$) manakala kumpulan yang bekerja antara 11 - 20 tahun pula seolah-olah cenderung ke arah daya tindak sokongan sosial ($\bar{x} = 9.7$) dan bagi mereka yang bekerja antara 21 - 30 tahun ke atas menampakkan reaksi ke arah menggunakan daya tindak secara langsung ($\bar{x} = 9.9$) seperti mana yang diperlihatkan dalam Jadual 18.

Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Tempoh Lama Bekerja

Tempoh lama bekerja	Min 10 tahun kebawah	Min 11-20 tahun	Min 21-31 tahun keatas
Sokongan sosial	9.9	9.7	9.8
Paliatif	10.3	9.5	9.3
Secara langsung	10.2	9.6	9.9

Dalam faktor kumpulan pekerjaan pula, didapati mereka yang berada di dalam kumpulan C dan D lebih tinggi kekerapannya menggunakan daya tindak sokongan sosial daripada kumpulan A. Namun begitu mereka yang berada dalam kumpulan A lebih cenderung ke arah penggunaan daya tindak paliatif daripada dua kumpulan pekerjaan yang lain. Manakala dalam daya tindak secara langsung pula didapati mereka yang berada dalam kumpulan D berkecenderungan ke arah menggunakan daya tindak ini.

Jadual 19

Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Kumpulan Pekerjaan

Kumpulan pekerjaan	Min A	Min C	Min D
Sokongan sosial	9.6	9.9	9.9
Paliatif	10.3	9.6	10.1
Secara langsung	9.5	9.9	10.1

akan tetapi hasil daripada analisis varians satu hala, didapati tidak wujud perbezaan yang signifikan antara kumpulan pekerjaan bagi daya tindak sokongan sosial (Jadual 20) di mana $F(2,111) = 0.1109$, $k > 0.05$; daya tindak paliatif (Jadual 21) di mana $F(2,111) = 0.7178$, $k > 0.05$ serta daya tindak secara langsung (Jadual 22) di mana $F(2,111) = 0.3120$, $k > 0.05$.

Jadual 20

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak

Sokongan Sosial Antara Kumpulan Pekerjaan

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	0.7973	2	0.3987	0.1109
Dalam kumpulan	398.9570	111	3.5942	

Jadual 21

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak
Paliatif Antara Kumpulan Pekerjaan

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	8.5011	2	4.2505	0.7178
Dalam kumpulan	657.2533	111	5.9212	

Jadual 22

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak
Secara Langsung Antara Kumpulan Pekerjaan

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	2.8253	2	1.4126	0.3120
Dalam kumpulan	502.6133	111	4.5280	

Dengan itu jelas menunjukkan bahawa ketiga-tiga kumpulan pekerjaan tersebut tidak memperlihatkan perbezaan dari segi teknik daya tindak. Namun begitu mereka yang berada dalam kumpulan pekerjaan A menampakkan kecenderungan menggunakan daya tindak paliatif ($x = 10.3$). Bagi mereka yang berada dalam kumpulan C pula memperlihatkan kekerapan menggunakan daya tindak sokongan sosial dan secara langsung ($x = 9.7$), manakala mereka yang berada dalam kumpulan pekerjaan D menampakkan kecenderungan menggunakan

daya tindak paliatif dan secara langsung ($x = 10.1$). Namun begitu kekerapan yang ditunjukkan itu masih dianggap berada di tahap yang sederhana sahaja.

Dalam faktor tahap pelajaran terakhir pula, didapati mereka yang bertahap pelajaran sekolah rendah sahaja berkecenderungan ke arah mendapatkan sokongan sosial daripada lain-lain kumpulan tahap pelajaran. Malah bagi daya tindak paliatif dan daya tindak secara langsung, didapati mereka yang berada di tahap pelajaran sekolah rendah juga berkecenderungan menggunakan / mempamirkannya lebih daripada kumpulan lain.

Jadual 23

Perbezaan Daya Tindak Berdasarkan Taraf Pelajaran Terakhir

Taraf pelajaran terakhir	Min SR	Min SM	Min M/I	Min U
Sokongan Sosial	11.0	9.7	10.0	9.9
Paliatif	11.9	9.6	10.3	10.3
Secara langsung	12.0	9.7	10.7	9.7

Nota:

SR = Sekolah Rendah
 SM = Sekolah Menengah
 M/I = Maktab / Institut
 U = Universiti

Setelah dilakukan analisis varians satu hala, didapati tidak wujud perbezaan yang signifikan antara kumpulan-kumpulan taraf pelajaran terakhir dengan daya tindak sokongan sosial (Jadual 24)

di mana $F(3,110) = 1.2383$, $k > 0.05$. Manakala dalam bentuk daya tindak paliatif, didapati wujud perbezaan yang signifikan antara kumpulan kumpulan tahap pelajaran terakhir. Berdasarkan kepada ujian Newman - Keuls didapati kumpulan berpendidikan sekolah rendah berbeza secara signifikan dengan mereka yang berpendidikan sekolah menengah (Jadual 25) di mana $F(3,110) = 2.7164$, $k < 0.05$.

Malah dalam daya tindak secara langsung juga terdapat perbezaan yang signifikan antara kumpulan-kumpulan tahap pelajaran. Berdasarkan ujian Newman - Keuls, didapati kumpulan yang berpendidikan sekolah rendah berbeza secara signifikan dengan mereka yang berpendidikan universiti dan mereka yang berpendidikan sekolah rendah juga berbeza secara signifikan dengan mereka yang berpendidikan sekolah menengah (Jadual 26) di mana $F(3,110) = 3.5392$, $k < 0.05$.

Jadual 24

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Sokongan

Sosial Antara Tahap Pelajaran Terakhir

Sumber	JK	dk	MK	F
Antara kumpulan	13.0590	3	4.3530	1.2383
Dalam kumpulan	386.6953	110	3.5154	

Jadual 25

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak

Paliatif Antara Taraf Pelajaran Terakhir

Sumber	JK	<u>dk</u>	MK	<u>F</u>
Antara kumpulan	45.9193	3	15.3064	* 2.7164
Dalam kumpulan	619.8351	110	5.6349	

* $\underline{k} < 0.05$

Jadual 26

Ringkasan Anova Satu Hala Perbezaan Daya Tindak Secara

Langsung Antara Taraf Pelajaran Terakhir

Sumber	JK	<u>dk</u>	MK	<u>F</u>
Antara kumpulan	44.4924	3	14.8308	* 3.5392
Dalam kumpulan	460.9462	110	4.1904	

* $\underline{k} < 0.05$

Dengan itu jelas menunjukkan bahawa penggunaan daya tindak sokongan sosial di kalangan tahap pendidikan terakhir yang berbeza tidak memperlihatkan perbezaan dari segi kekerapannya. Namun

begitu perbezaan ini adalah ternyata di dalam daya tindak paliatif dan secara langsung di mana tahap pelajaran rendah dan universiti, serta tahap pelajaran rendah dan menengah memperlihatkan perbezaan dari segi kekerapan penggunaan daya tindak-daya tindak tersebut.

Jika dilihat dari segi kekerapannya, didapati mereka yang berpendidikan sekolah rendah dan maktab / institut berkecenderungan memperlihatkan daya tindak secara langsung ($\bar{x} = 12.0$ dan $\bar{x} = 10.7$). Bagi mereka yang berpendidikan sekolah menengah pula, didapati mereka berkecenderungan ke arah penggunaan daya tindak secara langsung dan juga mendapatkan sokongan sosial ($\bar{x} = 9.7$). Manakala mereka yang berpendidikan universiti pula berkecenderungan ke arah menggunakan daya tindak paliatif ($\bar{x} = 10.3$).

Rumusan Keputusan Kajian

Dari dua hipotesis utama yang telah diuji didapati hanya satu saja hipotesis yang diterima, manakala yang satu lagi ditolak. Dengan itu keputusan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara pola-pola personaliti dengan tahap-tahap ketegangan. Manakala pola-pola personaliti tertentu itu berhubungan secara signifikan dengan tiga bentuk daya tindak.

Dalam hipotesis-hipotesis sampingan pula, didapati hanya satu hipotesis saja yang ditolak iaitu 4.4 di mana keputusan kajian menunjukkan terdapat perbezaan kekerapan daya tindak paliatif dan secara langsung dikalangan mereka yang berbeza tahap pendidikan.

Manakala hipotesis-hipotesis sampingan lain telah diterima di mana keputusan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan ketegangan dan kesemua bentuk daya tindak di kalangan jantina, tempoh masa bekerja, taraf pelajaran terakhir dan kumpulan pekerjaan.

Unit Sumber
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Malaya

BAB IV

PERBINCANGAN

Pendahuluan

Bahagian ini akan membincangkan secara terperinci hasil keputusan kajian yang telah diperolehi. Memandangkan terdapat empat hipotesis kajian yang dibentuk (dua hipotesis utama dan dua hipotesis sampingan), maka perbincangan akan dibahagikan kepada dua perkara, iaitu:

1. Perbincangan mengenai dua hipotesis utama yang melihat hubungan personaliti dengan ketegangan dan juga hubungan personaliti dengan tiga bentuk daya tindak.
2. Perbincangan mengenai perbezaan tahap ketegangan dan kekerapan penggunaan tiga bentuk daya tindak di kalangan jantina, tempoh lama bekerja, kumpulan pekerjaan dan taraf pendidikan terakhir.

Kesemua perbincangan tersebut berdasarkan kepada sokongan-sokongan kajian-kajian lepas dan juga dari hasil dapatan yang telah dijalankan.

Hipotesis Pertama: Hubungan antara personaliti dengan ketegangan

Hasil keputusan menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti individu dengan tahap ketegangan di kalangan pekerja. Dari itu dapat dikatakan antara individu yang

berpersonaliti Type A dan Type B tidak mempunyai perbezaan dari segi ketegangan yang dialami. Keputusan ini telah menyokong hasil keputusan kajian oleh Heilbrum dan Renert (1986) yang mendapati tidak wujud perbezaan ketegangan di kalangan mereka yang berpersonaliti Type A dan Type B di kalangan para pelajar kolej.

Walaupun hasil kajian mereka dengan pengkaji merupakan dari segi berbeza (pekerja dan pelajar), tetapi sama juga lagi diperlihatkan adalah mengenai pola-pola personaliti (Type A dan Type B) serta ketegangan yang dialami yang mana hasil dapatan kedua-dua kajian ini menunjukkan kesamaan. Dengan itu dapat dikatakan bahawa walaupun subjek kajian adalah berbeza, ketegangan yang dialami oleh subjek adalah tidak berbeza sama ada mereka yang berpersonaliti Type A atau Type B. Keadaan ini mungkin disebabkan oleh bentuk pekerjaan yang dijalankan oleh para pekerja tersebut. Tugas yang dijalankan dalam pentadbiran awam biasanya ditentukan atau dikawal oleh peraturan-peraturan tertentu yang tidak boleh diubah menurut pemikiran intelektual dan kreatif. Justeru itu setiap pembuatan keputusan bukanlah dari pertimbangan diri sendiri yang mungkin boleh membawa kepada kesukaran dan kebimbangan kepada seseorang pekerja.

Selain daripada itu mereka bekerja secara satu usaha kumpulan di dalam suasana awam dan ini mewujudkan hubungan interpersonal yang baik sama ada di kalangan pekerja mahupun di antara orang awam.

Dalam erti kata lain, nilai serta sikap para pekerja di pejabat tersebut (hampir kesemuanya orang Melayu) juga berkemungkinan mempengaruhi hasil keputusan.

Hipotesis Kedua: Hubungan antara personaliti dengan daya tindak

Keputusan hipotesis ini menunjukkan bahawa wujud hubungan yang signifikan antara personaliti individu dengan ketiga-tiga daya tindak sokongan sosial, paliatif dan secara langsung. Dari itu dapat dikatakan bahawa jika seseorang itu berkecenderungan ke arah personaliti Type A, maka ia akan menggunakan ketiga-tiga bentuk daya tindak tersebut lebih kerap daripada mereka yang berpersonaliti Type B.

Menurut Edelman dan Hardwick (1986), bagi mereka yang mengalami tahap ketegangan yang rendah memperlihatkan cara daya tindak paliatif dan pengrehatan dalam mengatasi sesuatu situasi ketegangan. Manakala mereka yang mengalami tahap ketegangan yang tinggi, cara daya tindak yang diperlihatkan adalah berbentuk mencari sokongan sosial serta cuba mententeramkan diri. Dengan itu jelaslah bahawa terdapat pelbagai cara daya tindak yang diperlihatkan dalam menghadapi tahap-tahap ketegangan yang berbeza.

Dari keputusan hipotesis 2.1 ternyata bahawa para pekerja yang berpersonaliti Type A memperlihatkan penggunaan daya tindak sokongan sosial untuk mengurangkan ketegangan kerja. Malah berdasarkan perbezaan min hasil dari ujian-t menunjukkan perbezaan

kekerapan penggunaan daya tindak antara kedua-dua personaliti Type A dan Type B ini. Justeru itu ternyata bahawa para pekerja yang berpersonaliti Type A akan cuba mendapatkan nasihat dan pertolongan dari rakan-rakan sekerja ataupun ahli-ahli keluarga yang dipercayai dalam menghadapi ketegangan kerja.

Ini jelas seperti yang dinyatakan oleh Grace dan Schill (1986) bahawa mereka yang tinggi kepercayaan interpersonal melihat rakan-rakan dan ahli keluarga sebagai tempat mendapatkan sokongan/bantuan dalam menghadapi ketegangan. Mereka yang rendah kepercayaan interpersonal juga dengan keputusan kajian yang diperolehi oleh Schill, Torres dan Ramanaiah (1980) di mana secara umumnya dapatan kajian mereka mendapati bahawa mereka yang mempunyai kepercayaan interpersonal terhadap orang lain ditunjukkan sebagai dapat menghadapi situasi ketegangan dengan lebih berkesan daripada mereka yang berkepercayaan interpersonal yang rendah kerana mereka lebih terbuka menerima nasihat daripada orang lain.

Dengan itu dapatlah dikatakan bahawa keputusan kajian yang diperolehi mungkin disebabkan oleh terdapatnya nilai dan sifat kemelayuan kerana pada keseluruhannya para pekerja (peringkat tinggi dan rendah) di PPTGNK itu merupakan etnik Melayu di mana kepercayaan terhadap orang lain terutamanya orang yang lebih tua ataupun yang dihormati adalah tinggi.

Manakala dalam keputusan hipotesis 2.2 juga memperlihatkan bahawa para pekerja yang berpersonaliti Type A lebih ke arah menggunakan daya tindak pasif daripada mereka yang

berpersonaliti Type B. Malah berdasarkan perbezaan min hasil dari ujian-t memperlihatkan perbezaan kekerapan antara kedua-dua personaliti Type tersebut.

Keputusan ini menyokong keputusan kajian oleh Heilbrum dan Renert (1986) yang mana mereka mendapati bahawa seseorang yang berpersonaliti Type A kerap menggunakan/mempamirkan tingkahlaku mengelakkan kognitif ataupun evasive cognition (iaitu salah satu pola daya tindak paliatif) sebagai cara menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Selain daripada itu hasil kajian Pittner, Houston dan Spiridigliozzi (1983) juga menunjukkan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A secara relatifnya lebih memperlihatkan sikap mengalihkan perhatian/projeksi daripada situasi-situasi ketegangan yang dialami berbanding dengan mereka yang berpola personaliti Type B. Malah hasil penemuan oleh pengkaji-pengkaji seperti Defares; Smith dan Brehm; Hervig, Rahe dan Rosenman serta Vingerhoets dan Flehr (dlm. Rofe, 1984) juga menunjukkan keputusan yang sama di mana hasil kajian mereka menunjukkan bahawa mereka yang berpersonaliti Type A memperlihatkan penggunaan cara-cara paliatif lebih kerap sebagai perlindungan diri dalam menghadapi ketegangan berbanding dengan mereka yang berpersonaliti Type B.

Dalam keputusan hipotesis 2.3 juga didapati mereka yang berpersonaliti Type A berkecenderungan memperlihatkan cara daya tindak secara langsung daripada mereka yang berpersonaliti Type B. Namun begitu didapati tidak wujud perbezaan yang signifikan antara

kedua-dua personaliti Type tersebut di dalam cara daya tindak secara langsung itu. Ini dapat dilihat berdasarkan pada min ujian-t yang diperolehi.

Keputusan ini menyokong hasil keputusan kajian oleh Lovullo, Pincomb, Gwendolyn dan Wilson (1986) di mana mereka mendapati bahawa individu-individu yang berpola personaliti Type A dan Type B akan dapat mengurangkan kadar degupan jantung (setelah mengalami sesuatu situasi ketegangan) bila berdaya tindak secara aktif (secara langsung). Ini jelas seperti pendapat Sri Astava dan Singh (1988) dalam kajian yang telah dijalankan di mana ditunjukkan bahawa mereka yang bertindak menghadapi ketegangan (secara langsung) iaitu secara approach-coping dapat meringankan tahap ketegangan serta mengekalkan kesihatan mental daripada mereka yang bertindak secara mengelak dari ketegangan (paliatif) iaitu secara avoidance-coping.

Setelah dilihat pada keseluruhan hasil keputusan dalam hipotesis kedua ini, dapatlah dikatakan seperti mana yang telah dinyatakan oleh Brunson dan Matthews (1982) bahawa pola personaliti Type A merupakan faktor yang penting dalam menentukan cara daya tindak yang khusus dalam menghadapi situasi-situasi ketegangan. Dengan itu jelas menunjukkan bahawa faktor personaliti mempengaruhi kekerapan penggunaan daya tindak tertentu di mana mereka yang berpersonaliti Type A berkecenderungan lebih menggunakan atau memperlihatkan teknik daya tindak sokongan sosial dan paliatif daripada mereka yang berpersonaliti Type B. Akan tetapi tidak

wujud perbezaan kekerapan dalam penggunaan teknik daya tindak secara langsung antara kedua-dua pola personaliti di kalangan para pekerja PPTGK.

Hipotesis Ketiga: Perbezaan ketegangan di antara jantina, tempoh lama bekerja, kumpulan pekerjaan dan taraf pelajaran terakhir.

Dalam keputusan hipotesis 3.1 didapati tidak wujud perbezaan ketegangan yang signifikan antara jantina lelaki dan perempuan di kalangan para pekerja. Keputusan ini menyokong hasil keputusan kajian oleh Heilbrum dan Renert (1986) yang mendapati tidak wujud perbezaan tahap ketegangan di antara jantina lelaki dan perempuan di kalangan para pelajar kolej. Akan tetapi keputusan sebaliknya telah diperolehi daripada kajian yang dijalankan oleh Lester, Posner dan Leifner (1986). Mereka mendapati bahawa orang perempuan mengalami ketegangan yang lebih tinggi daripada lelaki di kalangan pekerja. Keputusan yang berbeza ini mungkin disebabkan oleh bentuk serta ciri pekerjaan yang berbeza. Akan tetapi bentuk pekerjaan yang dijalankan oleh kedua-dua jantina di PPTGK adalah sama dan boleh dikatakan kurang mencabar. Walau bagaimanapun dari keputusan kajian pengkaji, didapati min skor ketegangan jantina perempuan lebih tinggi daripada lelaki walaupun perbezaannya tidak ketara.

Dalam keputusan hipotesis 3.2 juga memperlihatkan tidak wujud perbezaan ketegangan yang signifikan antara para pekerja yang berbeza kumpulan pekerjaan. Hasil keputusan ini bertentangan

dengan keputusan kajian Lester, Posner dan Leitner (1986) di mana mereka memperlihatkan bahawa secara umumnya ketegangan akan berkurangan dengan peningkatan umur di kalangan pekerja. Namun begitu, walaupun hasil keputusan pengkaji tidak memperlihatkan pola tersebut, tetapi jika dilihat pada purata min, didapati mereka yang bekerja antara 10 tahun ke bawah berkecenderungan mengalami tahap ketegangan yang tinggi berbanding dengan mereka yang sudah berkhidmat antara 21-31 tahun ke atas.

Dalam keputusan hipotesis 3.3 juga memperlihatkan tidak wujud perbezaan ketegangan yang signifikan antara kumpulan-kumpulan pekerjaan. Keputusan kajian ini telah menyokong hasil kajian Lester, Posner dan Leitner (1986) di mana mereka juga mendapati secara umumnya tidak terdapat perbezaan ketegangan yang tetap/konsisten antara kumpulan-kumpulan pekerjaan tertentu di mana kebanyakannya mengalami skor ketegangan yang sederhana/biasa. Namun begitu keputusan tahap ketegangan para pekerja PPTGNK memperlihatkan tahap ketegangan yang rendah berdasarkan purata skor ketegangan dari setiap kategori kumpulan pekerjaan.

Begitu juga dalam keputusan hipotesis 3.4 di mana didapati tidak wujud perbezaan ketegangan yang signifikan antara kumpulan-kumpulan taraf pendidikan di kalangan pekerja. Keputusan ini mungkin disebabkan oleh tidak terdapatnya keseimbangan subjek di dalam setiap kategori taraf pendidikan tersebut. Selain daripada itu keputusan sedemikian mungkin juga disebabkan oleh terdapat hubungan yang positif, (sesuai) antara taraf pendidikan dengan bentuk pekerjaan yang dilakukan dalam kumpulan pekerjaan tertentu.

Ini adalah kerana kelayakan-kelayakan akademik yang sesuai dengan bentuk pekerjaan yang dilakukan itu tidak akan membawa banyak beban kepada setiap pekerja dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Dengan itu jelaslah bahawa walaupun wujud perbezaan jantina, tempoh lama bekerja, kumpulan pekerjaan dan taraf pendidikan di kalangan pekerja PPTGNK, tetapi tahap ketegangan yang dialami oleh subjek adalah lebih kurang sama di mana faktor-faktor nilai sikap, persekitaran serta bentuk pekerjaan kemungkinan banyak mempengaruhi keputusan ini.

Hipotesis Keempat: Perbezaan daya tindak di antara jantina, tempoh lama bekerja, kumpulan pekerjaan dan taraf pendidikan

Dari hasil keputusan hipotesis 4.1, didapati tidak wujud perbezaan daya tindak di antara lelaki dan perempuan. Namun begitu berdasarkan purata skor daya tindak yang diperolehi, subjek lelaki berkecenderungan memperlihatkan daya tindak paliatif dan secara langsung, manakala subjek perempuan berkecenderungan mendapatkan sokongan sosial dalam menghadapi ketegangan. Ini jelas seperti andaian teori utiliti serta dari hasil kajian oleh Rofe dan Lewin (dlm. Rofe, 1984) yang mana didapati orang perempuan akan cuba memperoleh sokongan sosial dan disamping itu memperlihatkan daya

tindak paliatif (seperti berbual-bual mengenai perkara-perkara lain yang tiada kaitan dengan masalah ketegangan yang dialami) terutamanya dalam situasi ketegangan yang tidak dapat dielakkan.

Ini jelas seperti mana hasil daripada beberapa kajian yang mendapati bahawa mereka yang sensitizer, iaitu yang mudah dipengaruhi oleh sesuatu stressor lebih kerap ditemui di kalangan orang perempuan daripada orang lelaki. Sebab itulah mereka perlukan simpati dan perangsang daripada orang lain kerana sudah menjadi lumrah semulajadi kaum wanita memerlukan sokongan/bantuan apabila mengalami sesuatu masalah (Rofe dan Lewin; Schwartz; Tempone dan Lamb dlm. Rofe, 1984). Ini adalah kerana mereka yang sensitizer memerlukan orang lain untuk membantu mereka mengarahkan/mengalihkan perhatian mereka daripada sesuatu stressor kerana mereka tidak berkemampuan untuk berbuat demikian jika dibandingkan dengan mereka yang repressor (Rofe, 1984).

Hal yang sedemikian seperti mana yang dinyatakan oleh Anderson (1977) dan Lefcourt (1976) sering kali dikaitkan dengan lokas kawalan di mana dikatakan mereka yang bersifat lokas kawalan luaran (lebih kerap di kalangan orang perempuan) terutamanya yang sensitizer akan memperlihatkan perbezaan ketegangan dan kebimbangan serta kurang mampu bertindak terhadap ketegangan jika dibandingkan dengan mereka yang berlokas kawalan dalaman (lebih kerap di kalangan orang lelaki). Sebab itulah Sandler dan Brian (1982) mendapati mereka yang berlokas kawalan luaran akan cuba memperoleh/mendapatkan lebih sokongan sosial dalam menghadapi sesuatu ketegangan.

Salah satu sebab yang mungkin menyebabkan orang lelaki dapat mengawal ketegangan adalah kerana adanya kepercayaan diri untuk dapat menghadapi dan mengawal sesuatu situasi ketegangan (Linn, Davison dan Gatchel, 1970). Hal yang sedemikian mungkin juga wujud di kalangan para pekerja lelaki di PPTGNK di mana didapati mereka berkecenderungan ke arah memperlihatkan daya tindak yang berbentuk secara langsung dan paliatif berdasarkan purata skor daya tindak.

Dari keputusan hipotesis 4.2 pula, juga didapati tidak wujud perbezaan daya tindak yang signifikan antara tiga kumpulan tempoh lama bekerja. Namun begitu jika berdasarkan kepada purata skor daya tindak, didapati mereka yang berkhidmat bawah daripada 10 tahun berkecenderungan memperlihatkan daya tindak berbentuk paliatif. Ini mungkin disebabkan mereka merasakan diri mereka sebagai orang baru dan perlu mengatasi/menghadapi sesuatu situasi ketegangan yang berlaku secara bersendirian. Akan tetapi keadaan ini mungkin akan berubah jika sudah lama berkhidmat di mana cara berdaya tindak bagi mereka yang lama tempoh masa bekerja iaitu antara 11 - 20 tahun lebih cenderung mendapatkan sokongan daripada orang lain jika wujud sesuatu ketegangan kerja kerana sudah mula mengenali dan rapat dengan ramai rakan sekerja.

Ini jelas sepertimana pendapat Linn dan McGranahan (1980) di mana menurut mereka jika lebih erat/kuat sesuatu hubungan dengan rakan-rakan akan mengurangkan kesan ketegangan seseorang. Ini adalah kerana kesediaan seseorang untuk berkongsi masalah yang timbul dengan orang lain merupakan salah satu sebab dapat meningkatkan lagi kemampuan seseorang untuk bertindak terhadap

sesuatu situasi ketegangan. Ini jelas sepertimana kajian-kajian yang berhubung dengan sokongan sosial dan ketegangan di tempat kerja yang memperlihatkan bahawa sokongan sosial dari rakan-rakan serta kenalan lain akan meningkatkan kemampuan berdaya tindak serta sebagai penampan atau penghalang kepada ketegangan ke atas kesihatan mental dan fizikal seseorang (Crnic, Greenberg, Ragozin, Robinson dan Basham; Eaton; Gore; Gottlieb; Haggerty, Husaini, Neff, Newbrough dan Moore; Larocco, House dan French; Mueller; Smaller dan Brian serta Marzoff dan Ref. 1981).

Manakala bagi yang telah berkhidmat antara 21-30 tahun ke atas pula, jika dilihat pada purata skor daya tindaknya didapati mereka lebih berkecenderungan ke arah daya tindak secara langsung walaupun perbezaannya tidak besar dari daya tindak yang lain. Hal ini mungkin disebabkan oleh kemampuan kognitif yang tinggi hasil daripada pengalaman bekerja yang lama.

Kemampuan kognitif ini secara tidak langsung akan mewujudkan perasaan percaya pada diri sendiri, mempunyai harga diri dan juga keteguhan emosi (Brousseau, 1978). Ini adalah kerana pengalaman bekerja yang lama akan memahirkan lagi seseorang pekerja untuk bertindak secara langsung terhadap sesuatu masalah kerja yang timbul kerana pengetahuannya yang luas mengenai cara bagaimana untuk mengatasi sesuatu situasi ketegangan itu. Perkara ini berlaku sama ada secara disedari ataupun tidak seperti memperlihatkan reaksi/tindakan secara lvaran, tetap dengan.

pendirian dan cuba sedaya-upaya mempertahankan apa yang dirasakan benar dan perlu ataupun akan terus memikirkan masalah-masalah yang timbul kerana yakin dan mempunyai keteguhan emosi.

Keputusan hipotesis 4.3 juga memperlihatkan tidak wujud perbezaan daya tindak yang signifikan di antara kumpulan-kumpulan pekerjaan tertentu. Namun begitu jika dilihat pada purata skor daya tindak, didapati mereka yang berada dalam kumpulan C dan D lebih berkecenderungan memperlihatkan penggunaan daya tindak sokongan sosial dan secara langsung. Manakala mereka yang di dalam kumpulan A menampakkan kecenderungan ke arah penggunaan teknik daya tindak paliatif. Keputusan ini menyokong kenyataan Rofe (1984) yang menyatakan bahawa karakteristik seseorang individu itu bergantung kepada cara bagaimana ia berdaya tindak terhadap ketegangan (termasuklah kemampuan untuk mengelakkan perhatiannya daripada sesuatu stressor).

Ini jelas sepertimana keputusan kajian Posner, Lester dan Leitner (1983) yang menunjukkan bahawa mereka yang bertugas sebagai pegawai peringkat tinggi seperti penyelia dan pentadbir (pekerja-pekerja kumpulan A di Malaysia) merupakan mereka yang berpersonaliti Type A, bertahap kebimbangan yang tinggi serta memperlihatkan beberapa ciri ketegangan kerja yang lain. Mereka ini lazimnya cuba menggunakan pengelakkan kognitif yang berbentuk daya tindak paliatif daripada mereka yang berpersonaliti Type B.

Manakala dalam keputusan hipotesis 4.4 memperlinatkan perbezaan daya tindak yang signifikan antara kumpulan-kumpulan taraf pendidikan tertentu di mana secara keseluruhannya mereka yang berpendidikan rendah memperlihatkan kekerapan yang tinggi dalam setiap bentuk daya tindak jika dibandingkan dengan kumpulan lain.

Keputusan ini bertentangan dengan keputusan kajian Rofe (1984) yang mendapati bahawa mereka yang berpendidikan tinggi lebih berkemampuan mengalih perhatian mereka daripada sesuatu stressor dengan suka berseendirian (misalnya membaca, berkhayal dan sebagainya yang berupa daya tindak paliatif) jika dibandingkan dengan mereka yang berpendidikan rendah. Hasil keputusan kajian pengkaji mungkin disebabkan tidak terdapat keseimbangan subjek dalam setiap kumpulan tahap pendidikan yang dikaji. Keputusan kajian oleh Rofe itu ternyata ada hubungannya dengan pola personaliti Type A di mana lazimnya kebanyakan mereka yang berpendidikan tinggi merupakan pekerja dalam kumpulan A serta berpola personaliti Type A juga.

Justeru itu dapatlah dikatakan bahawa kesemua faktor-faktor moderator jantina, tempoh lama bekerja dan kumpulan pekerjaan tidak mempengaruhi pengamalan sesuatu bentuk daya tindak kerana tidak wujud perbezaan kekerapan antara setiap faktor tersebut dengan ketiga-tiga bentuk daya tindak yang ada melainkan faktor taraf pendidikan terakhir sahaja. Ini jelas di mana didapati mereka yang bertaraf pendidikan sekolah rendah lebih mempengaruhi ke arah penggunaan/pengamalan daya tindak paliatif dan secara langsung jika dibandingkan dengan lain-lain kumpulan tahap pendidikan.

Dengan itu secara keseluruhannya dapatlah dikatakan bahawa terdapat pola-pola tertentu yang membezakan hasil keputusan pengkaji dengan keputusan-keputusan kajian yang lain. Nilai-nilai sedemikian mungkin disebabkan oleh beberapa faktor terutamanya mengenai nilai, sikap serta struktur budaya tempatan yang berbeza dengan keadaan di luar negeri (Barat). Justeru itu hasil-hasil keputusan yang dipaparkan di sini bolehlah dibuat penilaian serta perbandingan oleh pengkaji-pengkaji lain yang hendak melaksanakan kajian-kajian yang berkaitan dengannya kemudian nanti terutamanya mengenai hubungan antara penyakit-penyakit tertentu dengan ketegangan kerja. Perkara ini walaupun telah dipaparkan di dalam model Zimbardo (1985) mengenai hubungan di antara personaliti, ketegangan dan daya tindak, tetapi dalam kajian ini pengkaji hanya menekankan kepada tiga bahagian reaksi/kesan sahaja iaitu tingkahlaku, emosi dan kognitif yang merupakan aspek yang terdapat di dalam daya tindak sokongan sosial, paliatif dan secara langsung.

BAB V

PENUTUP

Pendahuluan

Bab ini merupakan bahagian yang merumuskan mengenai keseluruhan kajian yang telah dijalankan. Selain daripada itu bahagian ini juga akan membincangkan tentang implikasi kajian, masalah kajian, kelemahan kajian serta disusuli dengan beberapa rumusan yang diharapkan dapat membantu pembaca lain pada masa hadapan.

Rumusan dan Implikasi Kajian

Masalah ketegangan di tempat kerja merupakan satu masalah psikologikal yang sering dialami sama ada di organisasi awam ataupun swasta. Masalah psikologikal ini melanda sesiapa sahaja tidak kira sama ada pekerja itu lelaki ataupun perempuan, yang muda ataupun tua. Selain daripada itu darjah ketegangan yang dialami dikatakan berbeza dari segi tempoh berkhidmat, kumpulan pekerjaan dan juga taraf pendidikan. Jika ketegangan melanda seseorang itu, kesan yang sering diperlihatkan adalah seperti mengalami kekecewaan, konflik, kebingungan ataupun rasa bersalah.

Kesan-kesan ini sering kali dikaitkan dengan mereka yang berpola personaliti Type A. Ini disebabkan mereka yang berpola personaliti Type A merupakan mereka yang mudah mengalami ketegangan jika sebarang tugas atau pekerjaan mereka terhalang kerana mereka merupakan orang yang rajin/kuat bekerja. Sebab

itulah mereka yang berpersonaliti Type A kerap kali dikaitkan dengan pelbagai bentuk penyakit yang berhubung dengan ketegangan seperti sakit jantung, darah tinggi dan banyak lagi penyakit yang berkaitan jika dibandingkan dengan mereka yang berpersonaliti Type B. Ini adalah kerana mereka lebih sensitif terhadap sesuatu ketegangan dan cara bagaimana mereka berdaya tindak terhadap sesuatu ketegangan juga mempengaruhi perkara ini.

Namun begitu dari keputusan kajian yang telah diperolehi di atas para pekerja di Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Kedah berada di dalam tahap ketegangan yang rendah. Ini adalah kerana tidak wujud hubungan yang signifikan di antara faktor personaliti dengan ketegangan. Walaupun terdapat pola-pola personaliti Type A dan Type B yang berbeza di kalangan pekerja, namun begitu tahap ketegangan yang dialami adalah sama. Ini juga bermakna punca-punca yang dianggap sebagai stressor di persekitaran kerja (seperti kajian-kajian lain di Barat) tidaklah boleh dianggap sebagai punca ketegangan di pejabat tersebut. Justeru itu jelaslah seperti mana pendapat Lester, Leitner dan Posner (1983) yang mengatakan bahawa sesuatu situasi ketegangan itu tidak selalunya berkorelasi dengan pengalaman-pengalaman ketegangan yang dialami oleh seseorang.

Dengan itu dalam hal ini (berdasarkan pada keputusan kajian) perlulah dibuat penilaian semula sama ada faktor personaliti Type A itu yang mempengaruhi ketegangan ataupun tidak seperti mana yang diperolehi daripada kajian-kajian dari luar negeri. Ini adalah

kerana jika dilihat pada taburan mereka yang berpersonaliti Type A di kalangan pekerja PPTGNK, boleh dikatakan tiga perempat daripada sampel yang dipilih itu berpersonaliti Type A. Oleh sebab itu, ketegangan kerja yang dialami adalah rendah. Justeru itu pengkaji telah menyokong model teoritikal yang diketengahkan oleh Brousseau (1978) yang menekankan bahawa orientasi kehidupan dan tahap-tahap emosi individu adalah dipengaruhi oleh rangsangan-rangsangan pengalaman pekerjaan. Ini jelas seperti mana hasil kajiannya yang mendapati bahawa perubahan yang berlaku dalam tahap ketegangan kerja dan karakteristik personaliti adalah berhubungan dengan beberapa sifat kerja.

Justeru itu keputusan yang diperlihatkan dalam hipotesis pertama itu ada hubungannya dengan bentuk serta pengalaman kerja yang dialami oleh mereka. Pendapat ini disokong lagi jika dilihat berdasarkan keputusan hipotesis ketiga di mana didapati tidak wujud perbezaan ketegangan kerja yang signifikan antara faktor-faktor moderator di kalangan para pekerja di PPTGNK tersebut. Malah faktor-faktor tersebut juga secara keseluruhannya memperlihatkan tahap ketegangan kerja yang rendah.

Keadaan ini adalah jelas kerana didapati bentuk pekerjaan yang dijalankan mudah difahami serta tidak/kurang memerlukan pertimbangan intuitif sendiri kerana kesemuanya adalah berdasarkan kepada peraturan. Malah ketegangan kerja yang rendah ini juga mungkin disebabkan oleh kuatnya pegangan nilai-nilai keselayuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Ini adalah kerana di negara

kita ini terdapat budaya gotong-royong, cara hidup berjiran serta sistem kekeluargaan yang dapat dimanfaatkan dan diserapkan secara teratur ke dalam corak organisasi dan sistem pengurusan di negara ini. Dengan adanya hubungan saling bantu membantu ini sedikit sebanyak dapat mengurangkan ketegangan yang mungkin dialami.

Selain daripada itu, hasil keputusan kajian mendapati bahawa mereka yang berpola personaliti Type A berkecenderungan memperlihatkan penggunaan kesemua bentuk daya tindak (sokongan sosial, paliatif dan secara langsung) lebih kerap daripada mereka yang berpola personaliti Type B. Keputusan yang sedemikian mungkin disebabkan ketidakseimbangan subjek antara mereka yang berpersonaliti Type A dengan yang berType B. Namun begitu apa yang nyata adalah para pekerja yang berpersonaliti Type A berkecenderungan ke arah daya tindak paliatif daripada yang berType B. Keadaan seperti ini mungkin disebabkan memandangkan tahap ketegangan yang dialami adalah rendah, maka mereka merasakan tidak perlu berkongsi masalah ketegangan tersebut dengan orang lain kerana melalui pengrehatan ataupun lain-lain cara yang berbentuk paliatif sudah memadai untuk mengurangkan atau mengatasi masalah ketegangan tersebut.

Secara keseluruhannya dapatlah dikatakan bahawa tahap ketegangan kerja yang rendah di PPTGNK itu disebabkan sama ada suasana dan pola pekerjaan yang tidak menekan ataupun disebabkan keberkesanan teknik-teknik daya tindak yang digunakan. Berdasarkan pada skor penggunaan setiap daya tindak yang sederhana tinggi, maka

ketua-ketua unit masing-masing. Walau bagaimanapun sebanyak 114 buah borang telah dipulangkan semula dari 130 buah borang yang telah diadarkan sebelum ini.

Kelemahan kajian

Walaupun pengkaji telah berjaya menjalankan kajian dengan sempurna, namun begitu selepas penganalisan terdapat beberapa perkara yang telah mempengaruhi hasil keputusan kajian. Ini adalah kerana tidak terdapat keseimbangan subjek dalam setiap aspek seperti tahap pelajaran terakhir dan kumpulan pekerjaan.

Perkara ini dianggap sebagai satu kelemahan di dalam kajian ini kerana ketidakseimbangan subjek dalam kumpulan-kumpulan tertentu dari sesuatu aspek itu akan menampakkan keputusan yang kurang baik dan tepat. Ini adalah kerana terdapat subjek-subjek yang terlalu sedikit dan terlalu ramai dalam sesuatu kumpulan tertentu dan hal yang sedemikian secara tidak langsung akan mempengaruhi keputusan kajian.

Saranan

Sebelum mengakhiri penulisan ini, pengkaji merasakan perlu membuat beberapa saranan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan kajian ini untuk kajian akan datang yang mungkin dilakukan.

Pertamanya, walaupun kajian tempatan mengenai ketegangan kerja telah dilakukan di organisasi-organisasi swasta (umumnya di kilang-kilang), namun begitu kajian-kajian yang dijalankan itu

belum lagi melihat tahap-tahap ketegangan yang dialami dikaitkan dengan pola-pola personaliti tertentu (terutamanya personaliti Type A). Memandangkan kajian mengenai ini telah pun dilakukan di organisasi awam, maka di sini pengkaji menyarankan agar dilakukan kajian yang sama di organisasi swasta pula.

Perkara terakhir yang ingin disarankan untuk kajian yang akan datang adalah pengkaji merasakan perlu juga dilihat sama ada mereka yang berpenyakit jantung, darah tinggi serta lain-lain penyakit yang berkaitan dengan ketegangan di kalangan para pekerja Kumpulan A ataupun mereka yang berjawatan tinggi yang lain ada hubungannya dengan pola personaliti Type A seperti keadaan di Barat. Rasional di sebalik saranan ini adalah untuk melihat sama ada pengidapan penyakit-penyakit tersebut lebih disebabkan pengidapan penyakit-penyakit tersebut lebih disebabkan oleh faktor ketegangan tugas pekerjaan ataupun disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.

Bilik Sumber
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Malaya

RUJUKAN

- Amad Madhan Ayob (1987). Kaedah Penyelidikan Sosio-ekonomi: Satu Pengenalan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Allport, G. (1961). Pattern and Growth in Personality. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Anastasi, A. (1976). Psychological Testing. New York: MacMillan Publishing Co. Inc.
- Anderson, C.R. (1977). Locus of control, coping behaviors, and performance in a stress setting: A longitudinal study. Journal of Applied Psychology, 62, 446-451.
- Davidson, J.M. & Gaggiola, A.R. (1980). Stress-induced behavior: Chemotherapy without drugs. In J.M. Davidson & R.J. Davidson, The Psychobiology of Consciousness (pp 65-104), New York: Plenum.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. American Psychologist, 37: 747-755.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A Facet analysis, model, and literature review. Personnel Psychology, 31: 665 - 669.
- Benson, H. (1975). The Relaxation Response. New York: Morrow.
- Black, J.A. & Champion, D.J. (1976). Methods and Issues in Social Research. New York: John Wiley and Sons.
- Bortner, R.W. (1966). A short rating scale as a potential measure of Pattern A behavior. Journal of Chronic Disease, 22: 87 - 91.
- Brief, A.P.; Schuler, R.S. & Sell, M.V. (1981). Managing Job Stress. Boston: Little, Brown and Company.
- Brislin, W.R.; Lonner, J.W. & Thorndike, M.R. (1973). Cross-Cultural Research Methods. New York: Academy Press.
- Brody, E.B. & Brody, N. (1976). Intelligence: Nature, Determinants, and Consequences. New York: Academy Press.
- Brousseau, K.R. (1978). Personality and Job Experience. Organizational Behavior and Human Performance, 22, 235-252.
- Brunson, B.I. & Matthew, K.A. (1982). The Type A coronary - prone behavior pattern and reactions to uncontrollable stress. Journal of Personality and Social Psychology, 40: 906 - 918.

- Caplan, R.D., Cobb, S. & French, J.R. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality and social support. Journal of Applied Psychology, 60: 211 - 219.
- Cattell, R.B. (1961). Personality and Social Psychology. San Diego: Knapp.
- Cummings, L.L. & Dunham, R.B. (1980). Introduction to Organizational Behavior. Illinois: Richard D. Irwin, Inc. Homewood.
- Davison, G.C. & Neale, J.M. (1982). Abnormal Psychology, 3rd. ed. New York: Wiley.
- Edelmann, R.J. & Hardwick, S. (1986). Test anxiety, past performance and coping strategies. Personality and Individual Differences, 11(1), 255-271.
- Friedman, M. & Rosenman, R.H. (1974). Type A Behavior and Your Heart. Greenwich, Conn: Fawcett Press.
- Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1980). An analysis of coping in a middle - age community sample. Journal of Health and Social Behavior, 120: 219 - 239.
- Geer, J.H., Davison, G.C. & Gatchel, R.I. (1970). Reduction of stress in humans through nonveridical perceived control of aversive stimulation. Journal of Personality and Social Psychology, 16, 731-738.
- Girdano, D. & Everly, G. (1979). Controlling Stress and Tension. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Glass, D.D. (1974). Behavior Pattern, Stress, and Coronary Disease. Hillsdale, N.J.: Earlbaum.
- Grace, G.D. & Schill, T. (1986). Social support and coping style differences in subjects high and low in interpersonal trust. Psychological Reports, 59, 584-586.
- Hall, C.S. & Lindzey, G. (1967). Theories of Personality. London: John Wiley & Sons.
- Heiblum, A.B. & Renert, D. (1986). Type A behavior, cognitive defense and stress. Psychological Reports, 58, 447-456.
- House, J.S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease. A review and theoretical integration. Journal of Health and Social Behaviour, 15: 12 - 27.
- Howard, J., Cunningham, D.A. & Rechnittzer, P.A. (1976). Health patterns associated with Type A behavior. A managerial population. Journal of Human Stress, 2: 25 - 31.

- Hull, C.H. & Nie, N.H. (1981). SPSS Update 7-9: New Procedures and Facilities For Releases. New York: McGraw Hill.
- Kahn, R.L.; Wolfe, D.M.; Quinn, R.R.; Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. New York: Wiley.
- Kalish, R.A. (1983). The Psychology of Human Behavior: Fifth Edition. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kearns, J.L. (1973). Stress in Industry. England: Priary Press.
- Kobasa, S.C.O. & Puccetti, M.C. (1983). Personality process and individual differences: Personality and social resource in stress resistance. Journal of Personality and Social Psychology, 45 (4): 839 - 850.
- Kornhouser, A. (1965). Mental Health of the Industrial Worker. New York: Wiley.
- Lazarus, R.S. (1966). Psychology Stress and the Coping Process. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. (1970). Patterns of Adjustment. New York: McGraw-Hill.
- Lefcourt, H.M. (1976). Locus of Control: Current trends in theory and research. New York: Wiley.
- Lester, D.; Leither, L.A. & Posner, I. (1983). Recent life events and stress scores: An examination of the Holmes and Rahe Scale. Psychological Reports, 53, 70.
- Lester, D.; Posner, I. & Leitner, L.A. (1986). Stress scores of workers by sex and age. Psychological Reports, 58, 110.
- Linn, G.J. & McGranahan, D.A. (1980). Personal disruptions, social integration, subject well-being and predisposition toward the use of counselling services. American Journal of Community Psychology, 8, 87-100.
- Lovallo, W.R.; Pincomb, Gwendolyn, A. & Wilson, M.F. (1986). Heart rate reactivity and Type A behavior as modifier of physiological responses to active and passive coping. Psychophysiology, 23 (1), 105-112.
- Mandler, G. (1982). Stress and thought process. In L. Goldberger & S. Breznitz, Handbook of Stress (pp 88 - 104). New York: Free Press/Macmillan.
- Margolis, B.D.; Kroes, J.H. & Quinn, R.R. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. Journal of Occupational Medicine, 16: 659 - 661.

- McLean, A.A. (1985). Work Stress. California: Addison - Wesley Publishing Company.
- Nerem, R.M.; Levesque, M.J. & Cornhill J.F. (1980). Social environment as a factor in diet - induced arteriosclerosis. Science 208: 1475 - 1476.
- Pearlin, L.I. & Schooler, C. (1978). The structure of coping. Journal of Health and Social Behaviour. 19: 2 - 21.
- Pittner, M.S.; Houston, B.K. & Spiridigliozzi, G. (1983). Control over stress, Type A behavior pattern, and response to stress. Journal of Personality and Social Psychology. 44 (3): 627 - 637.
- Prasad, M.B. (1972). Some of the background variable of repression - sensitization in university student. Behaviorometric. 2: 92 - 102.
- Rathus, S.A. (1984). Psychology: Second Edition. New York: Holt, Rinehart and Watson.
- Rofe, Y. & Lewin, I. (1982). Repression - sensitization and socio-economic level. Personality and Social Psychology Bulletin. 2: 324 - 329.
- Rofe, Y. (1984). Stress and Affiliation: A Utility Theory. Psychological Review, 91 (2), 235-250.
- Russek, H.I. (1965). Stress, tobacco and coronary in North American professional groups. Journal of the American Medical Association. 192: 185 - 194.
- Sandler, I.M. & Brian, L. (1982). Locus of control as a stress moderator. The role of control perceptions and social support. American Journal of Community Psychology, 10, 65-80.
- Sarason, D.B. (1981). Test anxiety, stress and social support. Journal of Personality. 49 (1): 101 - 104.
- Schermerhorn, J.R.; Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (1985). Managing Organizational Behavior: Second Edition. New York: John Wiley and Sons.
- Schill, T.; Torres, C. & Ramaniah, M. (1980). Interpersonal trust and coping with life stress. Psychological Reports, 47, 1192.
- Selye, H. (1976). Stress in Health and Disease. Reading, Mass: Butterworth.
- Grivastava, A.K. & Singh, H.S. (1988). Modifying Effects Of Coping Strategies On The Relation Of Organizational Role Stress And Mental Health. Psychological Reports, 62, 1007-1009.

Stensrud, R.; Gilgen, A.R. & Koloc, A. (1982). Type A behavior and Eastern versus Western belief systems of a U.S.A. sample. Psychological Reports, 50, 445-446.

Strahan, R.F. (1981). Time urgency, Type A behavior, and effect strength. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 49 : 134.

Wolman, B.B. (1973). Dictionary of Behavior Science. New York: Van Nostrand Reinhold Company.

Yarnold, P.R. & Gimm, L.G. (1982). Time urgency among coronary - prone individuals. Journal of Abnormal Psychology, 91: 175 - 177.

Zimbardo, P.G. (1985). Psychology and Life: Eleventh Edition, Illinois: Scott, Foresman and Company.

Zyzanski, S.J. & Jenkins, C.B. (1979). Basic dimensions within the coronary - prone behavior pattern. Journal of Chronic Diseases. 22: 781 - 795.

_____. (1984). Stress: Whats it is, what it does, and what you can do about it, dalam Secretary Monthly, March/April. 59 - 61.